

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center merupakan perusahaan perhotelan dibawah naungan Archipelago Company yang berlokasi di Jl. Let. Jend TB Simatupang No. 2 Kav. 9, RT. 02/RW. 002, Kebagusan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan dan menjadi salah satu hotel yang terdampak Pandemi Covid-19, namun hotel tersebut masih dapat bertahan karena humasnya mampu mempertahankan citra dengan strategi yang dibuat dengan baik. Pandemi Covid-19 adalah pandemi global yang disebabkan oleh corona virus 2 (SARS-CoV-2) yang masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 dan membawa pengaruh besar di seluruh sektor kehidupan, tidak terkecuali industri perhotelan.

Banyak dampak negatif yang di timbulkan oleh pandemi Covid-19 dalam bidang perhotelan seperti berkurangnya pelanggan dan sepi penginap. Hal tersebut juga terjadi pada jumlah tamu di ASTON Priority Simatupang yang memang mengalami penurunan di masa pandemi Covid-19, namun hotel tersebut tetap menjadi pilihan tamunya dibuktikan dengan hotel ASTON Priority Simatupang tetap beroperasi dan diminati oleh tamunya walaupun terdapat perbandingan antara tamu yang hadir sebelum dan sesudah pandemi. Berdasarkan data pra-penelitian dari arsip internal Humas ASTON Priority Simatupang, hasil rekap jumlah tamu yang menginap selama dua tahun terakhir sebelum pandemi Covid-19 melanda

yaitu 2018 dan 2019, total tamu mencapai 27,684 dengan rata rata 1,155 tamu perbulannya, sedangkan dua tahun setelah pandemi Covid-19 melanda yaitu tahun 2020 dan 2021, total tamu yang menginap berjumlah 13,213 dengan rata-rata 600 tamu perbulannya. Dapat disimpulkan dari data tersebut bahwa tamu mengalami penurunan drastis namun Hotel ASTON Priority masih mampu beroperasi dan bertahan. (Sumber: Arsip Internal Humas ASTON Priority Simatupang)

Bukti lain humas hotel ini dapat mempertahankan citranya adalah berdasarkan data pra-penelitian dari situs astonhotelsinternational.com, sejak pandemi melanda Indonesia dibulan Maret 2020, Hotel Aston Priority tetap mengantongi rating 4.5 bintang dari 9100 *reviewers*. Rating yang bagus di tengah pandemi, menunjukkan bahwa Humas Hotel Aston Priority Simatupang bisa mempertahankan citra positif dimata publiknya. (Sumber: Situs astonhotelsinternational.com)

Berdasarkan data pra-penelitian dari situs archipelagointernational.com, demi mempertahankan citra di masa pandemi, seluruh employee yang bekerja telah melakukan swab test dan pertanggal 2 Maret 2021 seluruh employee juga telah melakukan vaksinasi Covid-19. Swab test dan vaksinasi menjadi bagian penting dalam perhotelan di masa pandemi karena yang pertama, perhotelan bergerak dibidang pelayanan dan mayoritas kegiatannya adalah berinteraksi secara langsung dengan customer, maka swab test dan vaksinasi wajib dilakukan demi meminimalisir penyebaran Covid-19, yang kedua, customer akan lebih merasa aman, nyaman, dan percaya kepada pihak hotel mengetahui para pegawai dan seluruh komponennya sudah melakukan swab test dan vaksinasi, hal itu sangat

berdampak bagi penilaian citra pada perhotelan. (Sumber: Situs astonhotelsinternational.com)

Citra merupakan kunci untuk mengetahui apakah suatu perusahaan atau lembaga memiliki reputasi baik atau buruk. Para anggota internal perusahaan atau lembaga dapat berkiblat dari citra yang ada di mata publik untuk meningkatkan kinerjanya. Citra mewakili hal yang diciptakan oleh seorang atau banyak individu baik di lingkup lembaga, organisasi, atau perusahaan. Artinya, citra timbul akibat tindakan perusahaan atau lembaga terhadap sesuatu.

Tentunya dalam membentuk, meningkatkan, bahkan mempertahankan citra perusahaan tidaklah mudah. Banyak faktor pendukung agar citra mampu menjadi penopang eksistensi sebuah perusahaan terutama di masa pandemi Covid-19 saat ini.

Berdasarkan data para-penelitian yang dikutip dari situs kompas.com, data yang tercatat oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) per April 2020 ada 1.642 hotel di Indonesia yang terpaksa tutup karena pandemi Covid-19. Menurut Ketua Umum PHRI, Haryadi Sukamdani dari situs Kompas.com menjelaskan bahwa wilayah yang paling besar terdampak adalah Jawa Barat yang menutup 501 hotel, disusul Bali menutup 281 hotel, dan Jakarta sebanyak 100 hotel. Kerugian dari hal tersebut mencapai puluhan triliun. (Sumber: Situs kompas.com)

Banyaknya hotel yang tutup permanen akibat bangkrut mengakibatkan eksistensi industri perhotelan meredup. Humas dalam hal ini berperan aktif untuk mempertahankan agar hotel tidak mengalami kebangkrutan. (Faridah, 2020) dalam

jurnal Edusiana Volume 7 berjudul Strategi Hubungan Masyarakat (HUMAS) Dalam Meningkatkan Citra Publik Lembaga Pendidikan Pasa Masa Pandemic Covid-19, menjelaskan bahwa pada masa pandemi Covid-19, Humas merupakan harapan penting untuk mempromosikan, mengenalkan, mempertahankan atau meningkatkan citra publik pada masyarakat. Tugas utama dalam hal ini menjadi penyelamat bagi sebuah perusahaan perhotelan dalam masa-masa krisis seperti ini.

Data-data di atas menjadi dasar penelitian ini berfokus pada citra Hotel Aston Priority Simatupang karena ditengah krisis pandemi, Hotel ASTON Priority Simatupang masih tetap bertahan dengan baik, berbeda dengan hotel lainnya yang mengalami vakum sementara atau bahkan bangkrut permanen. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yaitu pendekatan kualitatif berdasarkan fenomena yang sedang terjadi atau realitas yang ada mengenai bertahannya Hotel Aston Priority Simatupang ditengah pandemi Covid-19.

Urgensi penelitian pada Humas ASTON Simatupang ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan dan pentingnya melakukan penelitian ini karena adanya kondisi situasi yang tidak biasa yaitu pandemi, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana sebuah perusahaan perhotelan menerapkan strategi untuk bertahan pada situasi kondisi yang tidak biasa dalam jangka waktu yang panjang, dalam hal ini dihadapkan dengan Pandemi Covid-19. Peneliti melakukan penelitian mendalam terhadap hal tersebut dikarenakan selama pandemi Covid-19 banyak sekali jasa pelayanan seperti hotel yang mengalami kegagalan dan akhirnya bangkrut. Alasan pengangkatan judul juga mempertimbangkan bagaimana sebuah perusahaan perhotelan mempersiapkan strategi, rencana cadangan, dan cara

mengatasi krisis agar mampu bertahan atas situasi dan kondisi apapun dan nantinya dapat diterapkan pada perusahaan perhotelan lainnya di masa krisis yang sejenis. Penelitian ini disesuaikan dan dilakukan saat pandemi Covid-19 sedang berlangsung, itulah yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang penelitian yang telah dijabarkan, penelitian ini terfokus pada: Strategi Humas Mempertahankan Citra Hotel Aston Priority Simatupang di Tengah Pandemi Covid-19. Agar penelitian lebih terfokus pada pembahasan, pertanyaan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Perumusan untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi?
- 2) Bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Implementasi untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi?
- 3) Bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Evaluasi untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan pertanyaan penelitian di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Perumusan untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi.

- 2) Untuk mengetahui bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Implementasi untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana Humas Hotel Aston Priority Simatupang dalam melakukan Tahap Evaluasi untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, baik praktis maupun secara akademis seperti berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini berguna sebagai pemahaman terkait pembuatan strategi Humas dengan menerapkan tahapan perumusan, implementasi, dan evaluasi dari konsep Strategi 3 (Tiga) Tahap Fred R. David untuk mempertahankan citra hotel di tengah pandemi covid-19 kepada pihak Hotel ASTON Priority Simatupang dan sebagai media referensi dan tukar pikiran dengan para pihak hotel agar nantinya bisa diketahui langkah-langkah apa yang bisa digunakan selaku seorang praktisi humas dalam mempertahankan citra sebuah hotel di tengah pandemi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, Penelitian ini menjadi harapan untuk mengenal dan memahami konsep 3 Tahap Strategi dari Fred R. David untuk

diaplikasikan dalam pembuatan strategi humas untuk mempertahankan citra Hotel ASTON Priority Simatupang atau hotel dan perusahaan lainnya.

- b. Untuk peneliti, penelitian ini sebagai jalan untuk menambah pengalaman dengan mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh secara teori dikala terjun lapangan.
- c. Untuk peneliti lain, penelitian ini gambaran kepada mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat terkait dengan pembuatan strategi untuk mempertahankan citra hotel dengan konsep 3 Tahap Strategi Fred R. David dan semoga bisa dijadikan acuan ataupun rujukan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam riset yang sama.

1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Demi melengkapi pembahasan yang lebih rinci mengenai pembahasan di atas, penelitian terdahulu yang terkait berupa 3 jurnal dan 2 skripsi seperti berikut ini:

Agnes Datuela, Jurnal Nasional, Vol 2, No 1 (2013). Berjudul “Strategi *Public Relations* PT. Telkomsel *Branch* Manado Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menjelaskan strategi Humas PT. Telkomsel *Branch* Manado untuk mempertahankan citra perusahaan. Persamaan riset ini dengan riset peneliti yaitu pada penggunaan deskripsi kualitatif, paradigma konstruktivisme, dan pembahasan fokus penelitian. Perbedaannya terletak pada objek dan lokus penelitian.

Arlin Latifa, Benni Setiawan, Jurnal Mediator Vol 12, No 2 (2019). Berjudul “Strategi *Public Relations* Radio Geronimo Yogyakarta dalam

Mempertahankan Citra Perusahaan”. Jurnal ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pelaksanaan fungsi PR dalam mempertahankan citra perusahaan. Persamaan riset ini dengan riset peneliti yaitu memakai Deskripsi Kualitatif, paradigma Konstruktivisme dan fokus penelitiannya. Perbedaan terletak pada objek dan lokus penelitian.

Jamilah Ahmad, *Journal of Islamic Studies and Culture*, 2014. Berjudul “*The Role of Public Relations in Promoting Islamic Products Globally: The Malaysian Experience*”. Jurnal ini mempunyai tujuan untuk melihat pertumbuhan dan perkembangan Produk Islam di Malaysia, mengkaji produk-produk syariah, cara praktisi humas dalam mempromosikan produk syariah secara *global* dan mengetahui kegiatan *Corporate Social Responsibility*. Persamaan riset ini dengan riset peneliti yaitu sama-sama membahas tentang *public relations*. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, objek dan lokasi penelitian.

Kirana Ambarwati, Skripsi, 2009. Berjudul “Peran dan Strategi *Public Relations* dalam membangun citra (Studi Deskriptif pada PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto)”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui peran dan strategi PR PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto dalam membangun citra. Persamaan riset ini dengan riset peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang *public relations* dan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya terletak pada objek, lokus penelitian, dan fokus pembahasan.

Elyamarisa Djalil, Skripsi, 2008. Berjudul “Strategi *Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi pada Bagian Humas PT. Gudang Garam Tbk Kediri Jawa Timur)”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui strategi hubungan masyarakat dalam mempertahankan citra perusahaan yang dilakukan Humas PT. Gudang Garam Tbk. Kediri. Persamaan riset ini dengan riset peneliti yaitu memakai teori Citra, Deskripsi Kualitatif dengan paradigma Konstruktivisme dan mempunyai fokus yang sama. Perbedaan terletak pada objek dan lokus penelitian.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokus penelitian, objek penelitian, serta *term* penelitian yang dikhususkan untuk meneliti strategi dalam kondisi pandemi Covid-19.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode & Teori	Persamaan	Perbedaan
1.	Agnes Datuela	Strategi <i>Public Relations</i> PT. Telkomsel <i>Branch</i> Manado Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	Deskriptif Kualitatif, Teori Fenomenologi	memakai Deskripsi Kualitatif dengan paradigma Konstruktivisme dan membahas tentang	Pada objek dan lokasi penelitian.

				mempertahankan citra.	
2.	Arlin Latifa, Benni Setiawan	Strategi Public Relations Radio Geronimo Yogyakarta dalam Mempertahankan Citra Perusahaan	Deskriptif Kualitatif, Teori <i>Integrated Marketing Communication</i>	memakai Deskripsi Kualitatif dengan paradigma Konstruktivis me dan membahas tentang mempertahankan citra.	Pada objek dan lokasi penelitian.
3.	Jamilah Ahmad	<i>The Role of Public Relations in Promoting Islamic Products Globally: The Malaysian Experience</i>	Kualitatif interpretatif, teori IMC	sama-sama membahas tentang <i>public relations.</i>	Pada objek dan lokasi penelitian.

4.	Kirana Ambarwati	Peran dan Strategi <i>Public Relations</i> dalam membangun citra (Studi Deskriptif pada PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto)	Deskriptif Kualitatif, Teori Pembentukan Citra	Memakai Teori Citra, Deskripsi Kualitatif dengan paradigma Konstruktivisme, dan membahas tentang PR dan citra	Pada tujuan membangun citra, objek, dan lokasi penelitian.
5.	Elyamari sa Djalil	Strategi <i>Public Relations</i> dalam Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi pada Bagian Humas	Kualitatif, Teori Citra	Memakai teori Citra, Deskripsi Kualitatif dengan paradigma Konstruktivisme, dan	pada objek dan lokasi penelitian.

		PT. Gudang Garam Tbk Kediri Jawa Timur)		membahas mengenai Strategi Public Relations mempertahank an citra.	
--	--	--	--	---	--

Tabel 1. 1 Penelitian terdahulu

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

1.6 Landasan Pemikiran

Landasan pemikiran adalah sumber acuan yang mendasari diadakannya penelitian. meliputi landasan teori, dan kerangka konseptual.

1.6.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan pedoman sebagai dasar dari ide, kerangka kerja, konsep, dan referensi untuk menarik kesimpulan dari sebuah penelitian karena penelitian memiliki variabel dengan pernyataan yang tersusun rapi dan sistematis. Menurut Moleong (2002: 34-35), Teori dapat didefinisikan sebagai seperangkat proposisi yang disintesis secara sintaksis (mengikuti aturan tertentu berkaitan dengan logika atau data dasar lainnya yang dapat diamati) dan menggambarkan fenomena yang diamati, digunakan sebagai sarana untuk memprediksi dan menjelaskan.

Untuk mengetahui penerapan strategi pada Humas Hotel Aston Priority Simatupang, peneliti menggunakan:

A. Konsep Manajemen Strategi Fred R. David

Penelitian ini menggunakan konsep sebagai landasan teoritisnya. Konsep merupakan pandangan mengenai suatu objek, peristiwa, atau fenomena berdasarkan pengalaman seseorang yang menjadi kesimpulan dan berupa ide. Konsep yang peneliti gunakan adalah Konsep Manajemen Strategi (*Strategic Management*) dari Fred R. David yang menjabarkan langkah untuk pembuatan strategi. Dalam bukunya, David (2002: 5) menjelaskan ketiga tahapan itu adalah:

1) Tahap Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)

Tahap ini mencakup pelaksanaan fact finding, mengidentifikasi hambatan dan peluang, menetapkan kelemahan dan keunggulan perusahaan, menetapkan target sasaran/publik, riset mengenai kompetitor.

2) Tahap Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*)

Tahap ini mencakup penerapan rencana strategi yang sudah disusun dari tahap perumusan. Termasuk di dalamnya proses penyampaian pesan, penerapan kegiatan, dan monitoring program.

3) Tahap Evaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*)

Tahap ini mencakup hasil akhir yang akan di proses untuk mengetahui apakah tujuan strategi telah tercapai. Evaluasi strategi memiliki tiga aktifitas yang fundamental, yaitu mereview faktor-faktor internal dan eksternal yang

mendasari keberhasilan atau kegagalan, mengukur performa dan mengambil langkah korektif.

Strategi tersebut menjadi pilihan untuk ditempuh guna mencapai tujuan *Public Relations* dalam kerangka suatu rencana yang telah ditentukan. Alasan penggunaan konsep ini karena strategi yang terkandung di dalamnya relevan dan jelas untuk mengidentifikasi langkah-langkah dalam pelaksanaan Strategi Humas di Hotel Aston Priority Simatupang.

1.6.2 Landasan Konseptual

Kerangka konseptual adalah dasar penelitian, dan subjek, aspek yang relevan dipelajari, merupakan kombinasi dari berbagai aspek, mulai dari kemungkinan lain untuk diciptakan dalam keseluruhan proses. Peneliti berusaha untuk membentuk penalaran dan alur kerja yang logis, rasional, komprehensif dan rinci untuk penelitian yang direncanakan atau sedang berlangsung. Setelah dasar konseptual terbentuk, peneliti dapat merencanakan kemungkinan menyelidiki dan menganalisis untuk mencapai kesimpulan yang meyakinkan seperti tujuan penelitian.

Pada penelitian ini, ada tiga kata kunci yang menjadi garis besar. Yang pertama adalah Hubungan Masyarakat, Strategi, dan Citra.

A. Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat atau yang sering juga disebut Humas merupakan profesi yang tidak bisa diremehkan perihal membentuk, meningkatkan, menjaga, dan menghasilkan citra. Jefkins (2003: 9) mendefinisikan *Public Relations* selaku wujud komunikasi terstruktur, baik internal ataupun eksternal, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka menggapai tujuan yang berlandaskan pada silih pengertian. Banyak sekali definisi Humas, dan dapat diambil kesimpulan bahwa semuanya berkenaan dengan pembentukan *goodwill*, *mutual understanding*, *favourable public opinion*.

B. Strategi

Berasal dari bahasa Yunani “strategos”. Strategi merupakan pendekatan ataupun cara yang terstruktur yang berhubungan dengan penerapan ide, perencanaan, serta pelaksanaan suatu kegiatan dalam waktu yang ditentukan. Menurut Glueck dan Jauch (1998:12) Strategi adalah perpaduan rencana yang menyeluruh demi keunggulan perusahaan dengan tantangan lingkungan untuk mencapai tujuan utama perusahaan melalui pelaksanaan yang tepat. Strategi humas merupakan pendekatan merata diblakang suatu kampanye ataupun program. Inilah dasar terbangunnya program taktis serta membuat progres posisi yang di idamkan pada akhir program. Ada enam hal krusial dalam perencanaan strategi, yaitu:

- 1) Penentuan misi dan visi
- 2) Penyesuaian dengan publik eksternal atau lingkungan
- 3) Membentuk target jangka pendek

- 4) Pemilihan target jangka panjang
- 5) Mengimplementasikan program
- 6) Mengevaluasi keberhasilan ataupun kegagalan

C. Citra

Citra menjadi poros kesuksesan suatu perusahaan, karena menurut Bill Canton dalam Sukatendel (1990: 111) citra adalah kesan dan cerminan dari *public* terhadap perusahaan atau lembaga. Kesan yang diciptakan dari sesuatu obyek, orang ataupun organisasi. Tanpa adanya citra, suatu perusahaan tidak akan bergerak dan terlihat.

Penelitian ini juga mengedepankan unsur citra sebagai hasil dari penarapan strategi yang dibuat. Apabila strategi dari Humas Hotel ASTON berhasil, maka citra yang timbul adalah citra positif. Citra pada konteks ini merupakan tolak ukur apakah strategi yang dibuat sudah efektif atau belum.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

Sebuah penelitian harus dilakukan secara sistematis dan teratur, maka dari itu dibuatlah langkah-langkah penelitian sebagai pedoman untuk para peneliti. Menurut Mahamit dalam Sunarya (2007: 5) langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian kualitatif diantaranya menentukan; latar belakang penelitian, Melakukan studi literatur, Penetapan lokasi, paradigma dan pendekatan penelitian, menetapkan sumber dan jenis data, memilih informan, menentukan subjek dan objek penelitian, Penetapan metode pengumpulan data (observasi, wawancara,

dokumen, diskusi terarah), menentukan metode keabsahan dan analisis data, kesimpulan naratif. Alasan peneliti menggunakan langkah-langkah penelitian agar penelitian berjalan secara sistematis, terarah dan teratur. Langkah-langkah penelitian menjadi pedoman peneliti untuk mengumpulkan data dan menentukan hasil penelitian.

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dipilih sebagai sumber data berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Menurut Nasution (2003: 43) lokasi penelitian adalah tempat yang dicirikan oleh adanya unsur pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi penelitian juga harus dipastikan kredibilitasnya untuk melakukan penelitian.

Peneliti memilih Hotel Aston Priority Simatupang yang beralamat di Jl. Let. Jend Jl. TB Simatupang No.2, Kav. 9 RT.2/RW.2, Kebagusan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan sebagai lokus penelitian karena peneliti melakukan Job Training di tempat tersebut. Selain memudahkan peneliti untuk mencari informan, peneliti juga sudah mengetahui situasi dan kondisi langsung di dalamnya.

1.7.2 Paradigma Penelitian

Paradigma menjadi dasar penting bagi sebuah penelitian. Buktinya, Ritzer (1981: 15) menjelaskan bahwa paradigma adalah pandangan yang mendasar mengenai apa yang seharusnya menjadi kajian dalam ilmu pengetahuan, apa yang menjadi pertanyaannya dan bagaimana cara menjawabnya. Paradigma mendasari keseluruhan proses, format, dan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan

paradigma konstruktivisme. Berdasarkan Ardianto (2011:11) Paradigma konstruktivisme merupakan sebuah konsep yang mengambil kebenaran dari sebuah fenomena sosial yang selanjutnya akan dikonstruksikan oleh persepektif sang peneliti. Peneliti melakukan interpretasi dan bertindak berdasarkan realita yang terjadi. Paradigma Konstruktivisme adalah paradigma yang menjelaskan proses atau strategi. Gagasan mengenai strategi diterapkan dalam suatu aspek kehidupan sosial manusia.

Pemilihan Paradigma konstruktivisme pada penelitian ini dikarenakan pengamatan kepada Humas ASTON Priority Simatupang sebagai subyek yang mempertahankan citra hotel dan mencari ciri khasnya dalam mempertahankan citra. Hal inilah yang dikonstruksikan ke dalam penelitian dan menjadi pembeda antara Humas ASTON Priority Simatupang dengan Humas hotel lainnya dalam cara mempertahankan citra.

1.7.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan keseluruhan cara dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai penarikan kesimpulan yang mempengaruhi keseluruhan alur penelitian dan mempengaruhi cara penelitian dilakukan. Pendekatan interpretatif adalah sistem sosial yang menafsirkan perilaku secara rinci dan mengamatinya secara langsung. Menurut Newman (1997: 68) Interpretasi menganggap fakta unik dan memiliki konteks dan makna khusus sebagai esensi untuk memahami makna sosial. Pendekatan penelitian menjadi keseluruhan cara penyelidikan yang dimulai dari perumusan

masalah hingga mencapai suatu kesimpulan, penelitian kualitatif tidak perlu menghasilkan data yang bersifat numerik atau tematik.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan interpretif. Pemilihan pendekatan kualitatif interpretif menganggap aktivitas petugas Humas sebagai hasil pemaknaan, dan menghadirkan fenomena sosial yang ada dan yang baru dalam bentuk permasalahan atau keunikan realitas yang ada. Menjelaskan pengelolaan hubungan pelanggan untuk layanan terbaik untuk keluhan dikarenakan perencanaan penelitian pada Hotel Aston Priority Simatupang dengan akan menggunakan logika dari narasi mengarahkan pada rencana kerja yang mendalam, analitis, dan subjektif dengan diadakannya wawancara, observasi, dan dokumen-dokumen pendukung. Pendekatan kualitatif memberikan panduan yang sangat tepat dan rinci terhadap hasil penelitian, jadi tidak menggeneralisasi.

1.7.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara memperoleh data yang kemudian dapat dianalisis untuk tujuan tertentu dan dapat menemukan solusi dari masalah yang diselidiki, hal ini menjadi alat dukung sebuah pendekatan penelitian. Menurut Whitney dalam Nazir (2014: 54) bahwa metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dengan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan-hubungan, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan metode ini untuk menjabarkan atau mendeskripsikan bagaimana strategi Humas ASTON Priority Simatupang sebagai upaya mempertahankan citra hotel di tengah Pandemi Covid-19. Penggunaan metode deskriptif agar peneliti dapat memberikan penjelasan juga menganalisis hasil penelitian secara komprehensif. metode deskriptif merupakan cara kerja penelitian berdasarkan gambaran dan penjelasan mengenai suatu objek (realitas atau fenomena), sesuai keadaan sesungguhnya dalam situasi dan kondisi saat penelitian dilakukan.

1.7.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan dua unsur dalam sebuah penelitian yang saling berkaitan satu sama lain, dengan jenis dan sumber data maka peneliti dapat menentukan data apa yang harus dikumpulkan pada saat di lapangan. Sugiyono (2015: 75) menjelaskan bahwa Sumber data penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dan jenis data dibedakan menjadi dua, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Maka dari itu, jenis dan sumber data yang dikumpulkan harus menyesuaikan dengan tema atau jenis penelitian yang sedang diteliti.

A. Jenis Data

Jenis data merupakan kategori bentuk data yang akan dikumpulkan dalam suatu penelitian. jenis data untuk penelitian terbagi menjadi dua yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data yang digunakan untuk penelitian ini merupakan data kualitatif, yang artinya data dijabarkan dalam bentuk kalimat atau non-angka.

Menurut Sugiyono (2015: 77) jenis data penelitian kualitatif merupakan kata, draft, dan gambar. Jadi, data kualitatif yang dikumpulkan adalah:

- 1) Data mengenai proses tahap perumusan Strategi Humas untuk mempertahankan citra hotel ASTON Priority Simatupang di tengah pandemi.
- 2) Data mengenai proses tahap implementasi Strategi Humas untuk mempertahankan citra hotel ASTON Priority Simatupang di tengah pandemi.
- 3) Data mengenai proses Tahap Evaluasi Strategi Humas untuk mempertahankan citra hotel ASTON Priority Simatupang di tengah pandemi.

B. Sumber Data

Untuk keakuratan data, penelitian ini melibatkan dua sumber data, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data basik yang bersifat *first hand* saat peneliti sedang melakukan penelitian, biasanya ditemukan atau dikumpulkan saat peneliti sedang melakukan observasi langsung atau terlibat langsung dengan informan. Menurut Arikunto (2013:172) data primer merupakan data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara dan sejenisnya. Data primer merupakan data pokok yang didapatkan secara langsung oleh peneliti. Data ini akan terdiri dari hasil wawancara mendalam bersama informan dari pihak Hotel ASTON Priority Simatupang dan *customer* atau tamu serta hasil observasi di Hotel Aston Priority Simatupang.

2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data pendukung yang bersifat tidak langsung saat peneliti sedang melakukan penelitian. Menurut Arikunto (2013: 173) Data sekunder merupakan data pendukung atau pelengkap yang diperoleh peneliti dari sumber kedua atau sumber tidak langsung. Data ini akan terdiri dari studi kajian pustaka yang didapat dari buku-buku ilmu komunikasi, *public relations*, dan buku-buku atau sumber lain yang relevan terkait dengan penelitian dan hasil *content analysis* seperti media, dokumen atau rekaman terkait proses strategi Humas Hotel ASTON Priority dalam mempertahankan citra. Media yang dimaksudkan merupakan akun Instagram @astonsimatupang sebagai wadah untuk berkomunikasi dengan publik eksternal.

Ada dua jenis dokumen resmi yang akan di analisa. Pertama, dokumen internal (memo, pengumuman, instruksi, aturan lembaga, hasil notulensi rapat keputusan pimpinan, dan lain sebagainya). Kedua, dokumen eksternal (majalah, koran, buletin, surat pernyataan, *in-house journal*, dan lain sebagainya).

Peneliti melakukan studi kepercayaannya di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Online dan Offline), Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Bandung, dan Google Books.

1.7.6 Informan

Informan termasuk unsur yang sangat penting dalam melakukan sebuah penelitian karena mereka dapat membantu melengkapi, menambah, dan mengkonfirmasi data penelitian. Menurut Moleong (2002: 132) Informan adalah

individu yang memberikan informasi mengenai situasi dan kondisi penelitian. Informan membantu peneliti untuk mendapatkan sumber data primer yang nantinya akan diolah. Umumnya, ada tiga kategori informan dalam penelitian menurut Suyanto dan Sutinah (2011: 43), yang pertama Informan utama adalah orang yang memberikan informasi primer untuk menjelaskan gambaran teknis masalah secara rinci; yang kedua informan kunci adalah orang yang mempunyai seluruh informasi tentang permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Informan kunci juga harus orang yang mengetahui semua tentang informasi dari informan utama; dan Informan pendukung, untuk melengkapi keterangan dari informan kunci dan utama dan biasanya bukan bagian dari pihak yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan tiga informan saja, yaitu:

- a. Ibu Eva Kusumawati selaku *Public Relations Executive* Hotel Aston Priority Simatupang sebagai informan Kunci.
- b. Bapak Pundra Hanutama selaku *Director of Marketing Communication* Hotel Aston Priority Simatupang sebagai informan Utama.
- c. Ibu Bening selaku *Public Relations Officer* dan *Graphic Designer* di Marketing Communication Department Hotel Aston Priority Simatupang sebagai informan pendukung.

1.7.7 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dan Obyek merupakan unsur penting dalam sebuah penelitian karena masuk ke dalam sebuah judul penelitian, keduanya menjadi suatu variabel yang saling melengkapi dan berkaitan. Menurut kamus bahasa Indonesia (1989: 622 & 862) Subyek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang di amati dalam

sebuah penelitian, sedangkan Obyek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian. Berikut subyek dan obyek dalam penelitian:

A. Subyek : *Public Relations Officer* Hotel Aston Priority Simatupang.

B. Obyek : Program dan kegiatan-kegiatan PR di Hotel Aston Priority Simatupang.

Peneliti memilih Subyek dan Obyek di atas atas dasar pengaruh fenomena Humas yang dapat mempertahankan citra Hotel Aston Priority Simatupang di tengah pandemi.



1.7.8 Teknik Pengumpulan Data

Tanpa adanya data, penelitian tidak akan bisa dilakukan dan tidak ada yang bisa di teliti, otomatis penelitian pun tidak akan mempunyai hasil. Menurut Sugiyono (2016: 193) Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis yang bertujuan untuk memperoleh data penelitian. Maka dari itu, sebagai pedoman untuk Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam dan observasi.

A. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan dialog antar individu dengan tujuan tertentu, terdiri dari pewawancara yang menanyakan persoalan serta responden yang menanggapi persoalan. Sutopo (2006: 72) menjelaskan bahwa wawancara mendalam adalah proses memperoleh data untuk penelitian menggunakan metode tanya jawab antara pewawancara dan terwawancara, dengan atau tanpa pedoman wawancara dimana keduanya terlibat dalam kehidupan sosial dengan kurun waktu tertentu sehingga

wawancara menghasilkan suatu hasil atau kesimpulan mengenai pembahasan yang ingin dicapai. Wawancara akan dilaksanakan langsung di ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference dengan para informan yang sudah ditetapkan.

B. Observasi Partisipatori Pasif

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang mengharuskan peneliti terjun langsung ke tempat penelitian dan mencatat informasi yang mereka dapatkan selama penelitian. dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Bagi Satori (2009: 105) observasi merupakan pengamatan objek secara langsung, untuk mengenali kondisi sesungguhnya di lapangan dalam upaya pengumpulan informasi sesuatu riset. Observasi harus mempunyai sasaran khusus dan dilakukan secara sistematis. Hal-hal yang dilakukan dalam kegiatan observasi pada umumnya adalah mengawasi, mengumpulkan, dan meneliti data.

Teknik observasi yang digunakan adalah Observasi Partisipatif pasif. Menurut Riyanto (2010: 98) Observasi partisipatif adalah observasi dimana peneliti melakukan pengamatan dalam sesuatu yang diobservasi. Peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti terjun langsung dan berperan dalam hal yang diobservasi di lapangan. Teknik ini diharapkan dapat melihat secara menyeluruh dan lebih dekat terkait dengan aktivitas Humas ASTON Priority Simatupang di lapang. Pemilihan teknik ini diikuti juga dengan sifat kooperatif peneliti agar informan dapat menjaga rahasia perusahaan dan tidak merasa terganggu dengan adanya proses penelitian yang dilakukan.

C. Kajian Isi Dokumen

Dokumen selaku pelengkap fakta tentang catatan- catatan, gambar, rekaman video ataupun apapun yang dihasilkan oleh subjek. dokumen yang berkenaan dengan kejadian ataupun momen ataupun aktivitas yang sudah lampau, yang padanya bisa jadi dihasilkan suatu data, kenyataan serta informasi untuk riset. Herdiansyah (2009: 27) menjelaskan riset dokumentasi ialah salah satu metode memperoleh cerminan lewat sesuatu media tertulis serta dokumen yang lain yang ditulis ataupun terbuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Langkah pertama, suatu riset isi bisa diuji bila sudah ditentukan tersedianya suatu dokumen yang hendak dikaji/ diteliti. Langkah kedua, barulah merancang prosedur kerja riset isi yang meliputi pembacaan bacaan dokumen (secara universal), pembuatan kategorisasi, jajak bacaan (mendetail), melaksanakan proses klasifikasi cocok kategorisasi yang sudah terbuat, melaksanakan interpretasi serta menarik kesimpulan (generalisasi).



1.7.9 Metode Analisis Data

Analisis informasi kualitatif merupakan sesuatu proses yang terstruktur buat mengendalikan urutan informasi, mengorganisasikannya, mengkategorikan, sampai proses pengertian. Dalam konteks analisis, pengertian diartikan ialah membagikan makna yang signifikan terhadap analisis, menarangkan pola penjelasan, serta mencari hubngan diantara dimensi- dimensi penjelasan. Peneliti

menggunakan model analisis Creswell dalam Herdiansyah (2010: 276-284) yang menjabarkan poin penting dalam melakukan analisis data kualitatif, yaitu:

- A. Menyiapkan data dan mengolahnya untuk dianalisis. Tahap ini berupa pengumpulan transkripsi wawancara, data lapangan, dan lain lain. Lalu menyeleksi dan menyusun data tersebut ke dalam kategori yang berbeda tergantung sumber informasi.
- B. Membaca keseluruhan data. Tahap ini berupa mengulas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- C. Menganalisis lebih rinci dengan meng-coding data. Tahap ini penulis menerapkan proses koding untuk mendeskripsikan setting, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Pada langkah ini, penulis membuat kode-kode untuk mendeskripsikan semua informasi, lalu menganalisisnya. Tema-tema inilah yang kemudian dijadikan judul dalam bagian hasil penelitian.
- D. Menyajikan hasil koding dalam narasi/laporan kualitatif. Pendekatan naratif ini bisa meliputi pembahasan tentang kronologis peristiwa, tema-tema tertentu, atau tentang keterhubungan antar tema.
- E. Langkah terakhir adalah dengan menginterpretasi atau memaknai data.

1.7.10 Rencana Jadwal Penelitian

Rencana jadwal kegiatan berisi rincian tanggal dan keterangan proses dalam pelaksanaan penelitian. Berikut rencana jadwal penelitiannya:

Daftar Kegiatan	Agust 2021	Sep 2021	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2021	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022
Tahap Pertama: Obsrvasi Lapangan dan Pengumpulan									
Pengumpulan Data Proposal Penelitian									
Penyusunan Proposal Penelitian									
Bimbingan Proposal Penelitian									
Revisi Proposal Penelitian									
Tahap Kedua: Usulan Penelitian									
Sidang Usulan Penelitian									

Revisi Usulan Penelitian									
Tahap Ketiga: Penyusunan Skripsi									
Pelaksanaan Penelitian									
Analisis dan Pengolahan									
Penulisan Laporan									
Bimbingan Skripsi									
Tahap Keempat: Sidang Skripsi									
Bimbingan Akhir Skripsi									
Sidang Skripsi									
Revisi Skripsi									

Tabel 1. 2 Rencana Jadwal Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Peneliti