

**ANALISIS PENANGANAN KRISIS KEPERCAYAAN OLEH
MANAGER ON DUTY UNTUK MEMPERTAHANKAN CITRA HOTEL
NOVOTEL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Nama Mahasiswa:
ALDILA LATANZA
044113148**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JUNI 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Aldila Latanza
NPM : 044113148
Judul : Analisis Penanganan Krisis Kepercayaan Oleh Manager On Duty Untuk Mempertahankan Citra Hotel Novotel

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI Menyetujui

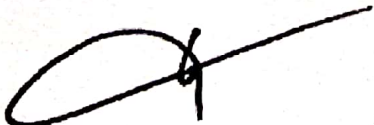
Pembimbing I : Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comm
NIK. 1.0113 001 607

Pembimbing II : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom
NIK: 1.0616 049 760

Pembaca : Mariana R.A Siregar, M.I.Kom
NIK. 1.1211 053 566

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 29 Juni 2020

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya


Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum
NIK : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi


Muslim.M.Si
NIK: 1 0909 048 513

Abstrak

Aldila Latanza, NPM 044113148. Analisis Penanganan Krisis Kepercayaan Oleh Manager On Duty Untuk Mempertahankan Citra Hotel Novotel Bogor. Dibimbing oleh **Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M. Comnn** dan **Prasetyo Adinugraha, M.I.Kom.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh MOD tidak bisa menyelesaikan masalah yang berbeda dengan waktu yang bersamaan, sehingga masalah tersebut menjadi isu lalu menjadi krisis, dan berujung pada kepercayaan konsumen terhadap citra hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengkaji langkah jangka pendek *Manager On Duty* (MOD) untuk memulihkan krisis kepercayaan dan citra negatif perusahaan dan mengkaji langkah jangka panjang perusahaan untuk memulihkan krisis kepercayaan dan citra negatif perusahaan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif-analitik. Penelitian ini berusaha menjelaskan peranan dari *Manager On Duty* dalam menangani krisis kepercayaan yang berlangsung dan juga menangani agar kabar buruk tersebut tidak terus menerus menyebar dan berpotensi menurunnya citra hotel

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data-data yang diperoleh dari lapangan langsung peneliti analisis dengan teknik analisis dari Miles dan Huberman. Dalam analisis ini peneliti memulai dari mereduksi data, dalam tahap ini peneliti mencoba untuk memilih data dari salah satu teks wawancara yang telah dilakukan, memusatkan perhatian pada penyederhanaan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data yang muncul dari catatan-catatan lapangan, setelah itu melakukan penyajian data (*display data*) yang terakhir adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Langkah jangka pendek yang dilakukan oleh MOD adalah dengan menjadi pemantau, pengumpul informasi (analisis masalah dan mengumpulkan informasi) dan juga sebagai juru bicara (dalam hal ini MOD adalah orang yang mewakili perusahaan untuk berhubungan langsung dengan pihak terkait.) Dan mengambil strategi *Mortification strategies*. Yaitu, organisasi atau perusahaan berusaha mengakui kesalahan dan meminta maaf atas kenyataan terjadinya krisis. Memberi kompensasi (dalam hal ini mendatangkan dokter dan sediakan obat-obatan) meminta maaf kepada publik yang bersangkutan (PT. APARI), dan mengambil tindakan untuk mengurangi krisis (isolasi). Langkah jangka panjang yang harus dilakukan Hotel Novotel Bogor untuk memulihkan kepercayaan dan citra negatif perusahaan pada pihak terkait adalah dengan terus menjalin komunikasi dengan pihak terkait, dalam hal ini sales Novotel Bogor dapat terus membangun komunikasi yang baik dan menawarkan promo promo yang Novotel miliki kepada pihak PT. APARI. Solusi yang dapat dilakukan oleh *Manager On Duty* (MOD) Novotel Bogor untuk memulihkan situasi dan mengantisipasi terjadinya kejadian serupa walaupun setiap harinya MOD berubah ubah.

Kata Kunci : Hotel Novotel, Krisis Kepercayaan, MOD.