

Peran public relations perusahaan perhotelan dalam mengatasi krisis: studi kasus Hotel Regent pasca tragedi banjir

Ikrima Nurfikria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=82106&lokasi=lokal>

Abstrak

Kajian terhadap peran Public Relation Hotel regent dalam mengatasi krisis berangkat dari pemikiran bahwa Hotel Regent sebagai salah satu hotel mewah di Jakarta yang menjalankan bisnis perhotelan besar di Indonesia, memiliki posisi yang sangat strategis baik dari sisi ekonomis maupun politis, serta sifat bisnis yang padat modal dan sumber daya manusia. Tragedi banjir yang terjadi di awal bulan Februari 2002 sukses melumpuhkan Hotel Regent, salah satu hotel bintang lima yang cukup megah di kawasan Kuningan Jakarta. Jaringan hotel four seasons, yang ditingkat dunia diakui berada di lapis teratas di kalangan chain hotel international ternyata tak berkulit melawan ganasnya banjir. Hotel tersebut pun selama 18 bulan terpaksa menghentikan kegiatan operasionalnya. Krisisi tersebut membuat citra Hotel Regent sedikit banyak menjadi terancam.

Mengingat arti penting dari peran dan fungsi strategis dan unit Public Relations dalam membantu perusahaan mengatasi krisis, maka tujuan dan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana unit Public Relations berhasil dalam melakukan langkah-langkah untuk mengatasi krisis.

Salah satu teori yang mendasari adalah Persuasi yang menurut Cutlip & Center adalah suatu upaya menyampaikan informasi dengan cara tertentu untuk merubah pemikiran lama atau membentuk pemikiran baru pada masyarakat, sehingga berubah perilakunya. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah merubah atau menetralkan opini yang berlawanan, membentuk opini yang favourable dengan cara memperkuatnya.

Untuk memperoleh data-data yang akurat maka dilakukan studi lapangan. Selain itu, untuk mengukur kinerja yang telah dihasilkan penulis melakukan wawancara mendalam dengan berbagai nara sumber atau key informan baik dari kalangan internal maupun eksternal. Sementara metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan teknik analisis data deskriptif dan studi yang dilakukan adalah bersifat kualitatif. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penilaian kinerja unit Public Relations secara umum kurang positif. Masih perlu ada beberapa program yang harus diberdayakan secara lebih maksimal oleh unit Public Relations.