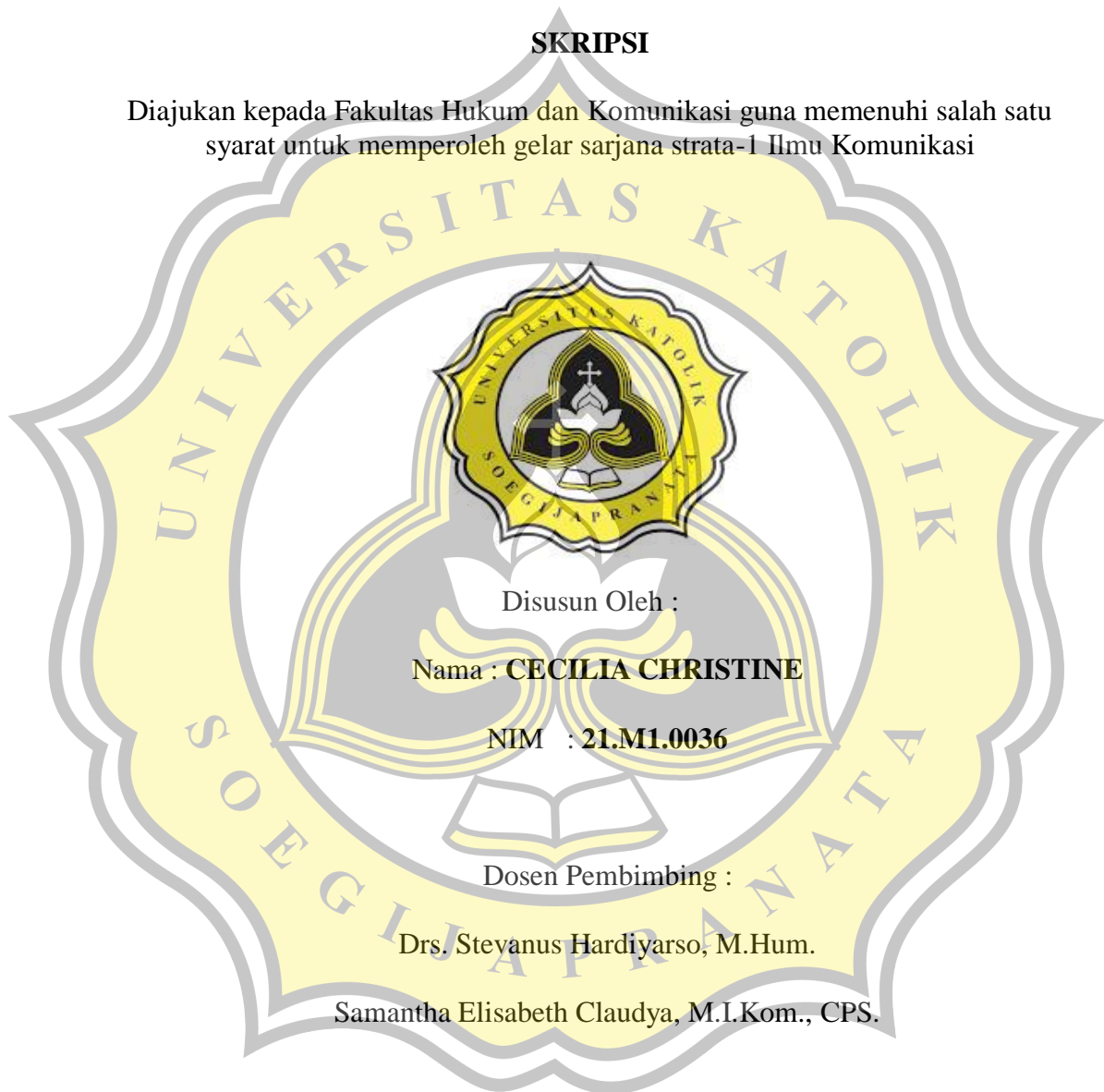


**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA
MEMPERTAHANKAN BUDAYA REPUTASI POSITIF
(STUDI KASUS HOTEL GRAND ZURI KETAPANG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

Nama : **CECILIA CHRISTINE**

NIM : **21.M1.0036**

Dosen Pembimbing :

Drs. Stevanus Hardiyarso, M.Hum.

Samantha Elisabeth Claudya, M.LKom., CPS.

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2026**

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA
MEMPERTAHANKAN BUDAYA REPUTASI POSITIF
(STUDI KASUS HOTEL GRAND ZURI KETAPANG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 Ilmu Komunikasi



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2026**

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN BUDAYA REPUTASI POSITIF
(STUDI KASUS HOTEL GRAND ZURI KETAPANG)**

**Cecilia Christine
Unika Soegijapranata
Semarang**

ABSTRAK

Komunikasi organisasi berperan penting dalam membangun hubungan sosial, koordinasi kerja, serta penanganan nilai dan budaya organisasi. Dalam industri perhotelan, komunikasi organisasi menjadi faktor strategis karena berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan reputasi perusahaan. Hotel Grand Zuri Ketapang merupakan hotel yang tidak memiliki divisi *public relations* secara struktural, namun tetap mampu mempertahankan reputasi positif di tengah persaingan dengan kompetitor sejenis di Kabupaten Ketapang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi organisasi dalam upaya mempertahankan budaya reputasi positif di Hotel Grand Zuri Ketapang dengan menggunakan Teori Penstrukturan Adaptif. Landasan konsep penelitian meliputi komunikasi organisasi, budaya organisasi, dan reputasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam terhadap sepuluh informan yang berasal dari bagian *front office* dan *back office*, serta dokumentasi. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi Hotel Grand Zuri Ketapang berlangsung melalui komunikasi vertikal dan horizontal yang didukung oleh komunikasi formal dan informal. Praktik komunikasi tersebut membentuk dan mempertahankan budaya organisasi yang menekankan nilai disiplin, etika, sopan santun, kerja sama, serta orientasi pelayanan. Budaya kerja yang diterapkan secara berkelanjutan ini berperan dalam menjaga kualitas pelayanan dan memperkuat reputasi positif Hotel Grand Zuri Ketapang di mata publik.

Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, Reputasi Positif, Teori Penstrukturan Adaptif, Perhotelan

**ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION
IN EFFORTS TO MAINTAIN A POSITIVE REPUTATIONAL CULTURE
(A CASE STUDY AT GRAND ZURI HOTEL, KETAPANG)**

**Cecilia Christine
Unika Soegijapranata
Semarang**

ABSTRACT

Organizational communication plays an important role in building social relationships, work coordination, and the internalization of organizational values and culture. In the hospitality industry, organizational communication becomes a strategic factor as it directly affects service quality and corporate reputation. Grand Zuri Ketapang Hotel is a hotel that does not have a structurally established public relations division, yet it is able to maintain a positive reputation amid competition with similar hotels in Ketapang Regency. This study aims to analyze organizational communication in maintaining a positive reputational culture at Grand Zuri Ketapang Hotel using Adaptive Structuration Theory. The conceptual framework of this research includes organizational communication, organizational culture, and reputation. This study employs a descriptive qualitative approach with a case study method. Data collection was conducted through observation, in-depth interviews with ten informants from the front office and back-office departments, and documentation. Data validity was ensured through source, technique, and time triangulation. The results indicate that organizational communication at Grand Zuri Ketapang Hotel takes place through vertical, horizontal, and cross-channel communication, supported by consistent formal and informal communication. These communication practices form and sustain an organizational culture that emphasizes discipline, ethics, politeness, teamwork, and service orientation. This continuously implemented work culture plays a role in maintaining service quality and strengthening the positive reputation of Grand Zuri Ketapang Hotel in the public's perception.

Keywords: *Organization Communication, Organizational Culture, Positive Reputation, Adaptive Structuration Theory, Hospitality*