



**PENGELOLAAN MEDIA WEBSITE WWW.MELIAJOGJA.COM  
OLEH PUBLIC RELATIONS DALAM MENCIPTAKAN CITRA  
POSITIF HOTEL MELIA PUROSANI JOGJAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Adelia Nurfaida

44210120053

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA

2013



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : **PENGELOLAAN MEDIA WEBSITE  
WWW.MELIAJOGJA.COM OLEH PUBLIC RELATIONS  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA POSITIF HOTEL  
MELIA PUROSANI JOGJAKARTA**

Nama : Adelia Nurfaida  
NIM : 44210120053  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Desember 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PENGELOLAAN MEDIA WEBSITE  
WWW.MELIAJOGJA.COM OLEH PUBLIC RELATIONS  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA POSITIF HOTEL  
MELIA PUROSANI JOGJAKARTA**

Nama : Adelia Nurfaida

NIM : 44210120053

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Januari 2014

**1. Ketua Sidang,  
Drs. A. Rahman., MM., M.Si.**

  
(.....)

**2. Penguji Ahli,  
Drs. Morissan, SH., MA**

  
(.....)

**3. Pembimbing,  
Dra. Diah Wardhani, M.Si.**

  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : **PENGELOLAAN MEDIA WEBSITE  
WWW.MELIAJOGJA.COM OLEH PUBLIC RELATIONS  
DALAM MENCIPTAKAN CITRA POSITIF HOTEL  
MELIA PUROSANI JOGJAKARTA**

Nama : Adelia Nurfaida

NIM : 44210120053

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 18 Januari 2014

**Disetujui dan Diterima oleh,**

**Pembimbing**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**( Dra. Diah Wardhani, M.Si.)**

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



**(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)**



**(Suryaning Hayati, SE., MM)**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengelolaan Media Website [www.meliajogja.com](http://www.meliajogja.com) oleh Public Relations dalam Menciptakan Citra Positif Melia Purosani Hotel Jogjakarta”.

Skripsi ini bertujuan untuk menambah pengetahuan dalam bidang komunikasi dan Public Relations bagi mahasiswa/wi fakultas Komunikasi terutama pengetahuan tentang media-media apa saja yang ada dalam kegiatan Public Relations (PR) dalam meningkatkan citra positif perusahaan.

Pada kesempatan ini tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., sebagai dosen pembimbing yang selalu membantu peneliti dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE., MM., selaku Ketua Bidang Jurusan Public Relation Universitas Mercu Buana.
4. Dosen-dosen fakultas Komunikasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas pengajaran dan dukungan selama peneliti belajar di Universitas Mercu Buana.

5. Kedua orangtua; Drs. Yayan Yanuar M.Si dan Siti F. Nurjanah, serta adik-adik; Arum, Orin, dan Pibi yang selalu memberikan dukungan dan doa mereka.
6. Adi prasetyo, yang terus memberikan dukungan yang tidak putus-putus.
7. Rekan-rekan di kantor yang telah memberikan pengertian dan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Yeni, Vivi, Runia, Andi, Mega yang tidak putus-putus memberikan doa dan dukungan.
9. Para narasumber yang bersedia diminta waktunya untuk diwawancarai.
10. Teman-teman PR di Mercu Buana, yang terus memotivasi peneliti dan memberikan support tanpa henti.
11. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti berusaha untuk menghasilkan yang terbaik namun disebabkan berbagai faktor maka skripsi ini masih terlihat kurang sempurna. Untuk itu peneliti berharap agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Januari 2014

Peneliti

## DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi .....	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....	iii
Abstraksi .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Kegunaan Akademis .....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Komunikasi .....	13
2.1.1 Definisi Komunikasi .....	13
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	15
2.1.3 Unsur-unsur Komunikasi .....	17
2.2 Public Relations .....	18
2.2.1 Definisi Public Relations .....	18
2.2.2 Fungsi Utama Public Relations.....	19
2.2.3 Tujuan Public Relations.....	20
2.2.4 Strategi Public Relations .....	21
2.3 Media .....	23
2.3.1 New Media .....	23
2.3.2 Media-media Public Relations.....	25
2.3.3 Internet .....	27
2.3.4 Electronic PR .....	28
2.3.5 Manfaat Media Internet bagi Public Relations .....	31
2.3.6 Fungsi Website bagi Perusahaan .....	33
2.4 Citra .....	35
2.4.1 Definisi Citra .....	35
2.4.2 Jenis-jenis Citra .....	37
2.4.3 Fungsi Pencitraan .....	40
2.4.4 Manfaat Citra bagi Perusahaan .....	42
2.5 Pengelolaan Website .....	44
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Sifat Penelitian .....	52

3.2	Metode Penelitian .....	53
3.3	Subyek Penelitian .....	55
3.4	Definisi Konsep .....	56
3.5	Fokus Penelitian .....	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.6.1	Data Primer .....	59
3.6.2	Data Sekunder .....	60
3.7	Teknik Analisis Data .....	60
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	62
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>64</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	64
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	64
4.1.2	Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan .....	66
4.1.3	Struktur Organisasi .....	68
4.1.4	Aktivitas PR Executive Hotel Melia Purosani Jogja .....	68
4.2	Hasil Penelitian .....	73
4.2.1	Website <a href="http://www.meliajogja.com">www.meliajogja.com</a> .....	74
4.2.2	Pengelolaan Website .....	75
4.2.3	Fact Finding .....	79
4.2.4	Planning .....	89
4.2.5	Action and Communication .....	93
4.2.6	Evaluation .....	96
4.3	Pembahasan .....	98
 <b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>101</b>
5.1	Simpulan .....	101
5.2	Saran .....	102
5.2.1	Akademis .....	102
5.2.2	Praktisi .....	103
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>108</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman wawancara .....	108
Lampiran 2	Hasil wawancara dengan PR Executive .....	110
Lampiran 3	Hasil wawancara dengan E-Commerce .....	116
Lampiran 4	Hasil wawancara dengan Bapak Zakaria Mahmud .....	122
Lampiran 5	Hasil wawancara dengan Ibu Sri Bundala .....	126
Lampiran 6	Hasil wawancara dengan Bapak David Tamawiyu .....	129
Lampiran 7	Tampilan awal web <a href="http://www.melajogja.com">www.melajogja.com</a> .....	132
Lampiran 8	Tampilan overview hotel .....	133
Lampiran 9	Tampilan content room 1 .....	134
Lampiran 10	Tampilan fasilitas salah satu kamar .....	135
Lampiran 11	Tampilan aplikasi booking online 1 .....	136
Lampiran 12	Tampilan aplikasi booking online 2 .....	137
Lampiran 13	Tampilan aplikasi booking online 3 .....	138
Lampiran 14	Tampilan konfirmasi booking melalui email .....	139
Lampiran 15	Tampilan aplikasi contact us .....	140
Lampiran 16	Tampilan testimony .....	141
Lampiran 17	Tampilan news .....	142
Lampiran 18	Data kunjungan web <a href="http://www.melajogja.com">www.melajogja.com</a> tahun 2013 .....	143
Lampiran 19	Data reservasi kamar melalui website tahun 2013 .....	144
Lampiran 20	Surat Ijin Penelitian .....	145
Lampiran 21	Surat keterangan selesai penelitian .....	146
Lampiran 22	Struktur organisasi .....	147
Lampiran 23	Daftar riwayat hidup .....	148