

**Aktivitas Marketing Communications
dalam Menjalankan Fungsi Humas dalam
Menciptakan Citra Bintang Lima Hotel Gran Mahakam**

**Diajukan Guna
Mendapatkan Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh:
Andrayana
NIM: 0420311 092

**Jurusan Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana Jakarta
2006**

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi

Nama : Andrayana
NIM : 0420311 – 092
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Aktivitas Marketing Communications dalam Menjalankan Fungsi
Humas dalam Menciptakan Citra Bintang Lima Hotel Gran Mahakam

Mengetahui:

Pembimbing



(Drs. Ahmad Mulyana., M.Si.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lembar Pengesahan Sidang Skripsi

Nama : Andrayana
NIM : 0420311 – 092
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Aktivitas Marketing Communications dalam Menjalankan Fungsi
Humas dalam Menciptakan Citra Bintang Lima Hotel Gran Mahakam

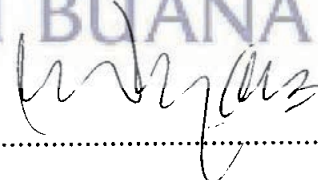
1. Ketua Sidang
(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm)


.....

2. Penguji Ahli
(Drs. Tri Heru, M.Sc)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

3. Pembimbing
(Drs. Ahmad Mulyana, M.Si.)

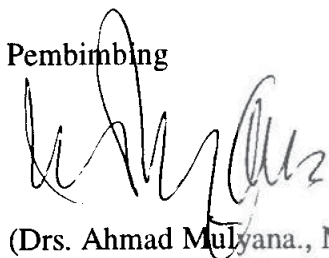

.....

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi

Nama : Andrayana
NIM : 0420311 – 092
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Aktivitas Marketing Communications dalam Menjalankan Fungsi
Humas dalam Menciptakan Citra Bintang Lima Hotel Gran Mahakam

Disetujui & diterima oleh

Pembimbing



(Drs. Ahmad Mulyana., M.Si.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui

Dekan Ketua
Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi
Hubungan Masyarakat

(Dra. Diah Wardhani., M.Si)



(Irmulan Sati T., S.H., M.Si)

Kata Pengantar

Segala puji bagi Yang Maha Memiliki seluruh jagat raya ini, serta pikiran dan akal yang tidak kunjung habis kepada Mu Allah SWT. Dan selalu ku limpahkan salam serta shalawatku kepada utusan Nya yang mulia Rasulullah SAW. Karena di bulan Ramadhan 1427 Hijriah yang penuh berkah dan magfirah ini, akhirnya dapat ku selesaikan penundaan ini.

Semoga skripsi yang berjudul Strategi Humas dalam Menciptakan Citra Bintang Lima Hotel Gran Mahakam ini, dapat menjadi bahan referensi para mahasiswa di Kampus Tercinta Universitas Mercu Buana.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga saya berikan kepada:

1. Pembimbing Penelitian yang juga menjabat sebagai Ketua Jurusan Bidang Studi Marketing Komunikasi dan Periklanan, Bapak Drs.Ahmad Mulyana., M.Si
2. Direktur Program Kuliah Sabtu Minggu, Bapak Ir. Yenon Orsa, M.T
3. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Ibu Dra. Diah Wardhani., MSi.
4. Ketua Jurusan Bidang Studi Hubungan Masyarakat, Ibu Irmulan Sati T., S.H., M.Si
5. UPT Perpustakaan Universitas Mercu Buana, yang selalu menjadi pusat referensinya.
6. Director Sales And Marketing Hotel Gran Mahakam, Ibu Rini Wulandari
7. Marketing Communications Manager Hotel Gran Mahakam, Ibu Debby Setiawan

8. Front Office Manager Hotel Gran Mahakam dan juga atasan langsung penulis, Ibu Luty Mariati
9. Assistant Marketing Communications Manager Hotel Gran Mahakam, Ibu Mardiana Budi
10. Front Office Manager Hotel Gran Mahakam, Ibu Luty Mariati
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Yahya dan Ibu Sri Rahayu yang selalu memberi nasihat dan motivasi dalam menjalani hidup ini
12. Adik-adik kandung tercinta, Andriyadi, Hafidz Maulana, dan Ihsan Hamdi
13. Orang terdekat penulis, Henny D. Ervinawati beserta keluarga
14. Rekan-rekan kerja Front Office Department Hotel Gran Mahakam
15. Segenap keluarga besar Fikom Humas PKSM Angkatan 2003, khususnya Ibenk dan komunitas Mailing List-nya yang selalu memberi support hingga terselesaikannya skripsi ini.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu, sehingga terciptanya skripsi ini.

Pada akhirnya sebagai manusia biasa penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Maka kritik dan saran tentang isi penulisan skripsi ini akan sangat dinantikan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna baik bagi Hotel Gran Mahakam ataupun bagi para akademisi khususnya Fikom Humas.

Jakarta 18 Oktober 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Abstraksi	i
Lembar Pengesahan Sidang Skripsi	ii
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Lembar Persetujuan	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Akademis	7
1.4.2 Praktis	7
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Komunikasi	9
2.2 Humas	14
2.2.1 Fungsi Humas	16
2.2.2 Tugas Humas	17
2.2.3 Khalayak Humas	18
2.2.4 Media Humas	21
2.2.5 Peranan Humas	23
2.3 Strategi Humas	25
2.3.1 Strategi Komunikasi Humas	28
2.4 Citra Hotel Bintang Lima	30
2.5 Klasifikasi Hotel	34

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Sifat Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1 Nara Sumber	43
3.4 Definisi Konsep	43
3.5 Fokus Penelitian	44
3.6 Teknik Analisis Data	45

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

4.1 Tinjauan Umum Hotel Sofitel Gran Mahakam	46
4.1.1 Kamar	48
4.1.2 Restoran dan Bar	48
4.1.3 Fasilitas Ruang Pertemuan	49
4.1.4 Fasilitas Lainnya	50
4.2 Humas Hotel Gran Mahakam	51
4.2.1 Perubahan dari Corporate Public Relations menjadi Marketing Communication Department	51
4.3 Proses Menjalankan Fungsi Humas oleh Marketing Communications	55
4.3.1 Fact Finding	56
4.3.2 Planning (Program/ Event)	58
4.3.3 Communicating	62
4.3.4 Evaluating	65
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Fact Finding	66
4.4.2 Planning	68
4.4.3 Communicating	69
4.4.4 Evaluating	71

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73

Daftar Pustaka

Lampiran

Riwayat Hidup Penulis



Daftar Tabel

Tabel 1: Nama & Jenis Media beserta Market Segment dan Jenis Pesan-----	59
Tabel 2: Program/ Event yang Dijalankan Hotel Gran Mahakam -----	62



Daftar Gambar

Gambar 1: Model Komunikasi Shannon & Weaver-----	10
Gambar 2: Model komunikasi dalam Public Relations oleh Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto -----	14

