

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN *PUBLIC RELATIONS*

ABSTRAK

RINI AGRENI

KAMPANYE *PUBLIC RELATIONS* HOTEL JW. MARRIOTT DALAM UPAYA
PEMULIHAN CITRA PASCA PELEDAKAN BOM TAHUN 2003

X + 73

Bibliografi: 18 (1978- 2003)

Kampanye merupakan sarana efektif untuk penerangan komunikasi atas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada publik, karena publik dapat mengetahui seluk-beluk pesan dari kampanye secara jelas dan baik dalam keadaan perusahaan stabil atau labil dalam produktifitasnya. Publik kampanye akan secara langsung dapat merasakan dan melihat bentuk pelayanan atau program kampanye yang berlangsung bahkan mungkin mencoba pelayanan yang dikampanyekan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan kampanye yang dilakukan oleh *public relations* hotel JW. Marriott dalam upaya pemulihan citra pasca peledakan bom tahun 2003. Pengertian kampanye adalah bentuk komunikasi dalam *public relations tools* yang dapat merangsang terjadinya kesepakatan secara langsung oleh para peserta kampanye. Strategi perencanaan pengelolaan sebelum kampanye adalah menentukan tema, menetapkan sasaran dan strategi, merencanakan personel yang layak dalam pengelolaan kampanye, menetapkan jenis kampanye dan terakhir adalah evaluasi.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang merupakan penelitian terhadap latar belakang dan kondisi dari individu, kelompok atau komunitas tertentu dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subjek atau objek yang diteliti.

Hasil penelitian dan kesimpulan ditemukan bahwa hotel JW. Marriott tidak menggunakan *Public Relations Consultant* dari perusahaan lain melainkan mempunyai departemen sendiri dalam bagian hotel tersebut untuk menangani seluruh tugas dan fungsi *public relations*. Tahapan strategi perencanaan pengelolaan sebelum kampanye dalam hotel JW. Marriott harus terlaksana sesuai dengan prosedurnya. Dimana prosedurnya tersebut meliputi penentuan tema, penentuan sasaran dan strategi, penentuan jenis kampanye, penentuan personell untuk kampanye, dan terakhir evaluasi.