



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

***CYBER PUBLIC RELATIONS* PADA PEMBAHARUAN WEBSITE  
WWW.MASTERSYSTEM.CO.ID DALAM MENINGKATKAN CITRA  
PERUSAHAAN PT MASTERSYSTEM INFOTAMA**

Disusun Oleh :

**SHIRLEY RIZKIA UTAMI**

**44212110166**

**BIDANG PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Cyber Public Relation Pada Pembaharuan Website  
www.mastersystem.co.id Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan  
PT Mastersystem Infotama

Nama : Shirley Rizkia Utami

Nim : 44212110166

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Mengetahui



Pembimbing

(Novi Erlita S.Sos., MA)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Cyber Public Relation Pada Pembaharuan Website  
www.mastersystem.co.id Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan  
PT Mastersystem Infotama

Nama : Shirley Rizkia Utami

Nim : 44212110166

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



Jakarta, 10 Maret 2017

**Ketua Sidang,**

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(.....)

**Penguji Ahli,**

(Morissan, MA)

(.....)

**Pembimbing**

(Novi Erlita S.Sos., MA)

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Cyber Public Relation Pada Pembaharuan Website  
www.mastersystem.co.id Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan  
PT Mastersystem Infotama  
Nama : Shirley Rizkia Utami  
NIM : 44212110166  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2017  
Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

  
(Novi Erlita S.Sos., MA)


Ketua Bidang Studi Public Relation

  
(Dr Ely Yuliawati M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

  
(Dr Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
(Ponco Budi Sulistyono M.Comm, Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan berkat dan anugerah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “*Cyber Public Relations* Pada Pembaharuan Website [www.mastersytem.co.id](http://www.mastersytem.co.id) Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT Mastersystem Infotama”.

Peneliti menyadari akan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu bimbingan dan arahan sangat peneliti harapkan demi hasil penelitian yang lebih baik. Dengan rasa hormat yang mendalam, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih setulusnya kepada :

1. Ibu Novi Erlita S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya, membagi ilmunya dan masukannya untuk bisa menyempurnakan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Arif Irianto, sebagai Manager Human Capital PT Mastersystem Infotama yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian untuk skripsi ini.
3. Ibu Fortuna Setyo Arumsari, sebagai Project Management Officer PT Mastersystem Infotama yang senantiasa memberikan keleluasaan waktu dan kesediaan beliau untuk membantu dan memberikan arahan selama penelitian ini.
4. Orang tua yang saya cintai, Papa, Mama, Tito dan seluruh keluarga, terima kasih untuk doa, dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman-teman angkatan PR XXI (Christina, Sisil, Dini, Dhyla, Vicky, Wajoy, Putri, Kak Vhani, Yulie, Janice, Mayke & dll) yang masih bertahan untuk memberikan support hingga semester ini dan senantiasa selalu mengingatkan dan memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
6. Karyawan-karyawati PT Mastersystem Infotama (HCM, Natasha, Bunbun, Mba Lucky, Mas Lukman, Pak Arif, Renny, Hanna, Pak Ficky, Mas Awal, Gustaph, Udin, Miko, Bowo, Fronita, Mba Hilal, Mba Ria, Mba Irma, Fronita, Mas Noorman, Yashirli, Prima, Mba Pita, Koko David, Yosafat, Steven dll) yang memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu perlu kritik dan saran membangun dari semua pihak. Peneliti berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan menjadi hal yang berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2017

Shirley Rizkia Utami

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
<b>I. BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Fokus Penelitian .....	7
1.3.Identifikasi Masalah .....	7
1.4.Tujuan Penelitian.....	7
1.5.Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1.Manfaat Akademis .....	7
1.5.2.Manfaat Praktis .....	8
<b>II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1.Public Relations.....	9
2.1.1.Definisi Public Relations.....	9
2.1.2.Fungsi dan Peran Public Relations.....	10
2.1.3.Tujuan Public Relations .....	12
2.1.4.Strategi Public Relations .....	13
2.2.Cyber Public Relations.....	16

2.3.Website.....	20
2.4.Citra.....	24
2.5.Aktivitas Public Relations.....	28
2.6.Analisis SWOT.....	29
<b>III.BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1.Paradigma Penelitian.....	32
3.1.1.Paradigma Post Positivisme.....	32
3.2.Metode Penelitian.....	35
3.3.Subyek Penelitian.....	36
3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1.Data Primer.....	39
3.4.2.Data Sekunder.....	44
3.5.Teknik Analisis Data.....	44
3.6.Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45
<b>IV. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1.Sejarah Perusahaan.....	47
4.1.2.Kerjasama.....	49
4.1.3.Visi dan Misi.....	50
4.1.4.Struktur Organisasi.....	50
4.2.Hasil Penelitian.....	52
4.3.Pembahasan.....	60



## **V. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.Kesimpulan.....	70
5.2.Saran.....	71
5.2.1.Akademis.....	72
5.2.2.Praktisi.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL.....

DAFTAR GAMBAR.....

