



**IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PT. INOVASI
LINTAS VISITAMA MELALUI *WEBSITE* (www.lintasdiklat.id)
DALAM UPAYA MEMELIHARA HUBUNGAN DENGAN
PELANGGAN**

TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

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

Disusun Oleh :

Vivya Oktaviani

44218310020

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PT.
INOVASI LINTAS VISITAMA MELALUI *WEBSITE*
(www.lintasdiklat.id) DALAM UPAYA MEMELIHARA
HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN

Nama : Vivya Oktaviani
NIM : 44218310020
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing

(Roomilda, S.Sos, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PT.
INOVASI LINTAS VISITAMA MELALUI *WEBSITE*
(www.lintasdiklat.id) DALAM UPAYA MEMELIHARA
HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN

Nama : Vivya Oktaviani
NIM : 44218310020
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Ketua Sidang
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si (.....)

Penguji Ahli
Ibu Rizky Oktarina Costa, SP, M.Ikom (.....)

Pembimbing
Roomilda, S.Sos, M.Si (.....)

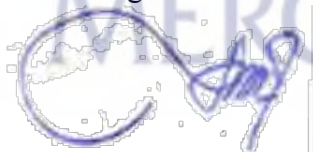
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PT.
INOVASI LINTAS VISITAMA MELALUI *WEBSITE*
(www.lintasdiklat.id) DALAM UPAYA MEMELIHARA
HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN

Nama : Vivya Oktaviani
NIM : 44218310020
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2022
Disetujui Dan Diterima Oleh

Ketua Bidang Studi Public Relations



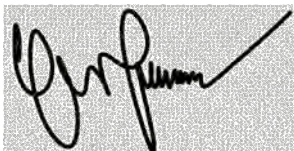
(Suryaning Hayati, M.Si)

Pembimbing



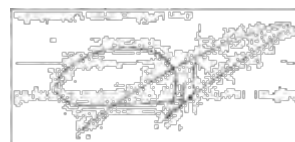
(Roomilda, S.Sos, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vivya oktaviani

Nim : 44218310020

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: IMPLEMENTASI CYBER PUBLIC RELATIONS PT. INOVASI LINTAS VISITAMA MELALUI WEBSITE (www.lintasdiklat.id) DALAM UPAYA MEMELIHARA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 19 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Vivya Oktaviani

Mengetahui,

Pembimbing



(Roomilda, S.Sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Assalamual'aikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan dengan tepat waktu penelitian ini yang berjudul “IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PT. INOVASI LINTAS VISITAMA MELALUI *WEBSITE* (www.lintasdiklat.id) DALAM UPAYA MEMELIHARA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN..”

Adapun tujuan dari penulisannya adalah untuk Diajukan sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menambah wawasan tentang penelitian komunikasi bagi para pembaca dan juga bagi penulis.

Dalam keberhasilan penelitian ini, tidak luput dari dukungan orang – orang yang sudah berjasa dalam pembuatan penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Roomilda, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan mengarahkan saya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini dengan penuh semangat dan tanggung jawab.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si dan Ibu Rizky Oktarina Costa, SP, M.Ikom selaku Dosen Penguji dalam sidang tugas akhir, yang telah memberikan saran serta pengarahan dalam perbaikan juga penulisan skripsi ini.
3. PT. Inovasi Lintas Visitama tempat saya melakukan penelitian ini, terutama kepada Bapak Subandi selaku direktur dan Ibu helena Patricia selaku *head of public relations*, yang sudah bersedia memberikan banyak informasi terkait penelitian ini.

4. Universitas Mercu Buana Jatisampurna, kampus saya memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman akademis yang luar biasa, tentunya berkat para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi atas ilmu yang bermanfaat yang saya dapat.
5. Suami saya tercinta mas Bandi dan kedua anakku tersayang Arar dan Khisca, atas pengertiannya juga dukungan penuh selama masa penulisan penelitian ini.
6. Keluarga besar Pattysiwa Lakuy, bapak, almh. mama, kakak – kakak, adik - adik, keponakan – keponakan, yang saya kasihi atas doa dan dukungan untuk saya.
7. Sahabat saya Jay, yang berjalan beriringan sejak SMP atas dukungannya kepada saya.
8. Teman – teman mahasiswa Prodi PR UMB Jatisampurna angkatan ke 33, atas kebersamaan selama masa perkuliahan ini, semoga kita semua bisa sukses dalam segala bidang dimanapun.

Serta semua pihak yang telah membagi sebagian pengetahuan dan wawasan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa dalam penulisan karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan yang terdapat di dalam penulisan penelitian saya. Dengan senang hati, saya selaku penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 15 Agustus 2022

Penulis

(Vivya Oktaviani)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Komunikasi.....	12
2.2.1. Pengertian Komunikasi	12
2.2.2. Proses Komunikasi.....	12
2.2.3. Unsur - Unsur Komunikasi	13
2.2.4. Fungsi Komunikasi	14
2.3. Public Relations	15
2.3.1. Peran <i>Public Relations</i>	16
2.3.2. Tugas <i>Public Relations</i>	17
2.4. Cyber Public Relations	18
2.4.1. Manfaat Cyber Public Relations	20
2.4.2. Aktivitas Cyber Public Relations	21

2.5.	<i>Website</i>	23
2.5.1.	Efektivitas <i>Website</i>	24
2.5.2.	Pengelolaan <i>Website</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1.	Paradigma Penelitian	28
3.2.	Metode Penelitian	28
3.3.	Subyek Penelitian.....	29
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.	Teknik Keabsahan Data	32
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1.	Profil PT. Inovasi Lintas Visitama.....	34
4.1.1.	Sejarah PT. Inovasi Lintas Visitama.....	34
4.1.2.	Visi, Misi Dan Motto PT. Inovasi Lintas Visitama.....	35
4.1.3.	Logo PT. Inovasi Lintas Visitama.....	35
4.1.4.	Struktur Organisasi.....	36
4.1.5.	<i>Website</i> www.lintasdiklat.id.....	37
4.2.	Hasil Penelitian	38
4.2.1.	<i>Website</i> PT. Inovasi Lintas Visitama	39
4.2.2.	Implementasi <i>Cyber Public Relations</i> Melalui <i>Website</i> www.lintasdiklat.id.....	45
4.2.3.	Hubungan Dengan Pelanggan Melalui <i>Website</i> www.lintasdiklat.id.....	55
4.2.4.	Analisis Keabsahan Data.....	67
4.3.	Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran	77
5.2.1.	Saran Akademis.....	77
5.2.2.	Saran Praktis.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Penelitian Terdahulu	7
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 <i>Website</i> PT. Inovasi Lintas Visitama	2
Gambar 4.1.3.1 Logo PT. Inovasi Lintas Visitama	36
Gambar 4.1.4.1 Struktur Organisasi PT. Inovasi Lintas Visitama	37
Gambar 4.1.5.1 <i>Website</i> PT. Inovasi Lintas Visitama	38
Gambar 4.2.1.1 <i>Website</i> PT. Inovasi Lintas Visitama	41
Gambar 4.2.1.2 Monitoring pengunjung <i>website</i> www.lintasdiklat.id	43
Gambar 4.2.1.3 Jumlah Pelanggan Pada Sistem Informasi Pelanggan	45
Gambar 4.2.2.1 E-Flyer Pada Postingan Instagram PT. Inovasi Lintas Visitama.....	47
Gambar 4.2.2.2 Tautan Aplikasi <i>WhatsApp</i> , <i>Telegram</i> , <i>Telepon</i> Dan <i>Email</i> Pada <i>Website</i> PT. Inovasi Lintas Visitama	48
Gambar 4.2.2.3 Tampilan Data Pelanggan Pada Sistem Informasi Alumni	50
Gambar 4.2.2.4 Informasi Umum dan Publikasi Dalam Berita Lintas Pada Website PT. Inovasi Lintas Visitama	51
Gambar 4.2.2.5 Informasi Jadwal Pelatihan Pada Website PT. Inovasi Lintas Visitama	53
Gambar 4.2.3.1 Informasi Jadwal Pelatihan Pada Website PT. Inovasi Lintas Visitama	58
Gambar 4.2.3.2 Tampilan Website PT. Inovasi Lintas Visitama Melalui Telepon Genggam	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	81
Lampiran I PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 1	81
Lampiran II PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 2	82
Lampiran III PEDOMAN WAWANCARA NARASUMBER 3, 4, 5.....	83
Lampiran IV PEDOMAN WAWANCARA TRIANGULASI SUMBER.....	84
Lampiran V TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 1	85
Lampiran VI TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 2	89
Lampiran VII TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 3	92
Lampiran VIII TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 4	97
Lampiran IX TRANSKRIP HASIL WAWANCARA DENGAN NARASUMBER 5	101
Lampiran X TRANSKRIP HASIL WAWANCARA TRIANGULASI SUMBER.....	104
Lampiran XI DOKUMENTASI PENELITIAN WAWANCARA	106
Lampiran XI SURAT IZIN PENELITIAN.....	113
Lampiran XII SURAT SELESAI PENELITIAN	114
Lampiran XIII STRUKTUR ORGANISASI PT. INOVASI LINTAS VISITAMA	115
Lampiran XIV PETA LOKASI PT. INOVASI LINTAS VISITAMA	116
Lampiran XV JUMLAH PELANGGAN <i>WEBSITE</i> DAN ALAMAT <i>EMAIL</i> SERTA <i>WEBSITE</i> PERUSAHAAN	117
Lampiran XVI <i>CURRICULUM VITAE</i>	118