



**IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS*
DALAM MEMBENTUK CITRA HOTEL WHITE
TREE RESIDENCE**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

EVA FRANSISKA HUTAPEA

44214120099

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : IMPLEMENTASI CYBER PUBLIC RELATIONS DALAM
MEMBENTUK CITRA HOTEL WHITE TREE RESIDENCE

Nama : Eva FransiskaHutapea

NIM : 44214120099

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relation

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2021

Mengetahui,

Pembimbing



(Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, M. Med Kom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Implementasi Cyber Public Relations dalam Membentuk Citra Hotel
White Tree Residence
Nama : Eva Fransiska Hutapea
NIM : 44214120099
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 30 Januari 2021

Ketua Sidang,
Dr, Elly Yulliawati M.Si

Penguji Ahli,
Riki Arswendi, M. Ikom

Pembimbing,
Ardhariksa Zukhruf Kurmiullah, M. Med Kom

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Implementasi Cyber Public Relations dalam Membentuk Citra Hotel
White Tree Residence
Nama : Eva Fransiska Hutapea
NIM : 44214120099
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 30 Januari 2021
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Ardhariksa Zulkhruf Kurniullah, M. Med Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulianawati, MSi)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyó, M.Comm, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, MSi)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Fransiska Hutapea

NIM : 44214120099

Konsentrasi : *Public relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: Implementasi *Cyber Public Relations* dalam Membentuk Citra Hotel White Tree Residence 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, 30 Januari 2021 Yang
membuat pernyataan

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Eva Fransiska Hutapea)

Pembimbing

(Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, M. Med Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliatwati, MSi)



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Eva Fransiska Hutapea

Implementasi Cyber Public Relations Dalam Membentuk Citra White Tree Residence

Jumlah Halaman : 100

Bibliografi :

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul *Implementasi Cyber Public Relations* dalam Membentuk Citra Hotel White Tree Residence. Di era modern saat ini, media elektronik sangat dimanfaatkan oleh masyarakat maupun perusahaan. White Tree Residence adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis perhotelan yang dimana Public Relations hotel ini menggunakan media elektronik berbasis digital dalam melakukan aktivitasnya. White Tree Residence adalah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis perhotelan dan sudah beroperasi kurang lebih empat tahun oleh karena itu hotel White Tree Residence membutuhkan citra positif untuk semakin dikenal dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau lebih dalam mengenai *Implementasi Cyber Public Relations* dalam Membentuk Citra Hotel White Tree Residence. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif dan paradigma post-positivistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Implementasi Cyber PR* dalam membentuk citranya yaitu: efisien dalam menggunakan media elektronik berbasis *digital*, adanya interaksi pihak hotel dengan pelanggannya secara *online*, hotel dengan mudah untuk mengetahui pengalaman buruk yang dirasakan pelanggan melalui online travel agent dan memberi penjelasan dengan cepat. Kendala yang dihadapi *Implementasi Cyber PR* dalam Membentuk Citra Hotel White Tree Residence adalah jaringan internet yang kurang stabil dan *System* yang digunakan di operasional sering terjadi error.

Keyword: *Implementasi, Cyber PR, Media PR Digital, Citra Perusahaan, White Tree Residence*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpah dan rahmatNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan proposal ini yang merupakan persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

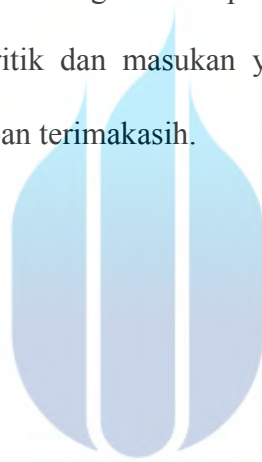
Kelancaran penulisan skripsi ini selain atas limpahan karunia Tuhan Yang Maha Esa, juga berkat dukungan pembimbing, orang tua dan rekan-rekan Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ardhariksa Zukhruf Kurniullah M. Med Kom, selaku pembimbing yang telah sabar dan tulus dalam membimbing penyusunan proposal ini dengan memberikan motivasi serta arahan.
2. Kedua orangtua, P.Hutapea dan S.Munthe, yang tidak pernah berhenti mendoakan dan selalu memberikan motivasi selama penyusunan proposal ini.
3. Firza Destrian, Selaku Residence Manager White Tree Residence yang sudah mengizinkan saya untuk mengangkat White Tree Residence sebagai objek penelitian.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas MercuBuana Jakarta yang telah membantu dan memberikan materi kepada peneliti selama perkuliahan.
5. Seluruh *staff*. Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu peneliti dalam pembuatan surat-surat dan kelengkapan

administrasi yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini.

6. Sahabat tersayang dan teman-teman saya, serta seluruh pihak-pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu penulisan memberi segala dukungan dan semangat selama ini dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila ada kesalahan atau kekurangan dalam penulisan ini, peneliti memohon maaf yang sebesar-besarnya. Kritik dan masukan yang berguna bagi penelitian ini, peneliti terima dengan ucapan terimakasih.



Jakarta, 30 January 2021

Peneliti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Eva FransiskaHutapea

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Kajian Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Teoritis.....	19
2.2.1. Public Relations.....	19
2.2.2. Cyber Public Relations.....	23
2.2.3. Implementasi Cyber Public Relation.....	27
2.2.4. Sarana Cyber PR Dalam Hotel.....	28
2.2.5. Pengertian Citra.....	28
2.2.6. Proses Pembentukan Citra.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Paradigma Penelitian.....	37
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.3. Subyek Penelitian.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Teknik Analisis Data.....	43
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1. Sejarah White Tree Residence	48
4.1.2. Visi, Misi, dan Motto	50
4.1.3. Logo White Tree Residence.....	50
4.1.4. Struktur Organisasi	51
4.2. Hasil Penelitian	56
4.2.1. Kegiatan Media Cyber Public Relations.....	56
4.2.2. Media Cyber PR yang Digunakan White Tree Residence	57
4.2.3. Cyber PR dalam Membentuk Citra Hote White Tree Residence.....	67
4.2.4. Analisis Data.....	72
4.3. Pembahasan	75
BAB V KESIMPULA DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Pembentukan Citra Stimulus Nimpoeno.....	32
Gambar2. Gedung White Tree Residence.....	48
Gambar 3. Logo White Tree Residence.....	51
Gambar 4. Struktur Organisasi White Tree Residence	52
Gambar 5. Capture Website White Tree Residence.....	58
Gambar 6. Capture Facebook White Tree Residence	59
Gambar 7. Capture Instagram White Tree Residence.....	60
Gambar 8. Review Booking.com.....	61
Gambar 9. Review Traveloka	63
Gambar 10. Review Agoda.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Review Kajian Terdahulu	16
Tabel 2. Kerangka Pemikiran	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2: Transkrip Wawancara	86
Lampiran 3: Transkrip Wawancara	90
Lampiran 4: Transkrip Wawancara	94
Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara	97
Lampiran 6: Curriculum Vitae	99
Lampiran 7: Surat Permohonan Untuk Data Skripsi	100

