

**PERAN DAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN SPA DI YOGYAKARTA**

**(Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa
Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa**

Yogyakarta)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh

Dian Carita Trisyarini

08 09 03542 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra Perusahaan Spa Di Yogyakarta

(Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa
Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta)

SKRIPSI

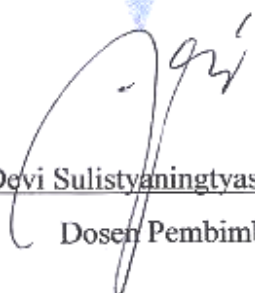
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

DIAN CARITA TRISYARINI

NIM : 08 09 03542 / KOM

Telah disetujui oleh :


Ike Devi Sulistyningtyas, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra
Perusahaan Spa Di Yogyakarta
(Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and
Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga
Jive Home Spa Yogyakarta)

Penyusun : Dian Carita Trisyarini
NIM : 08 09 03542

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 16 Agustus 2013

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt.2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos.,M.Si
Penguji I

Drs.FC.Setio Budi HH.,M.Si
Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Carita Trisyarini

NIM : 08 09 03542

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra Perusahaan Spa Di Yogyakarta (Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta)**

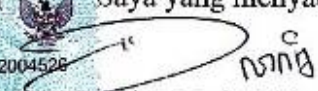
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk segala kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atau tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dari institusi ini.

Yogyakarta, 16 Agustus 2013



Saya yang menyatakan


Dian Carita Trisyarini

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra
Perusahaan Spa Di Yogyakarta
(Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and
Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga
Jive Home Spa Yogyakarta)

Penyusun : Dian Carita Trisyarini
NIM : 08 09 03542

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat, 16 Agustus 2013

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt.2 FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos.,M.Si
Penguji I

Drs.FC.Setio Budi HH.,M.Si
Penguji II

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Carita Trisyarini
NIM : 08 09 03542
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra Perusahaan Spa Di Yogyakarta (Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk segala kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik. Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atau tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik dari institusi ini.

Yogyakarta, 16 Agustus 2013

Saya yang menyatakan

Dian Carita Trisyarini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori	10
F. Kerangka Konsep	30
G. Metodologi Penelitian	42
 BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	 49
A. Woman and Woman Spa Yogyakarta	49
1. Sejarah Woman and Woman Spa Yogyakarta	49
2. Visi dan Misi Woman and Woman Spa Yogyakarta	50
3. Posisi <i>Public Relations</i> Dalam Struktur Organisasi	51
4. <i>Job Description Public Relations</i> Woman and Woman Spa	53
5. Sistem Pelayanan Woman and Woman Spa Yogyakarta	58

6. Jaringan Kerjasama Woman and Woman Spa Yogyakarta	60
7. Logo Woman and Woman Spa Yogyakarta	62
8. Alamat Woman and Woman Spa Yogyakarta	62
B. Spa Putri Kedaton Yogyakarta	63
1. Tentang Spa Putri Kedaton Yogyakarta	63
2. Posisi <i>Public Relations</i> Dalam Struktur Organisasi	65
3. <i>Job Description Public Relations</i> Spa Putri Kedaton Yogyakarta ...	66
4. Spa dan Treatment di Spa Putri Kedaton Yogyakarta	69
5. Logo Spa Putri Kedaton Yogyakarta	70
6. Alamat Spa Putri Kedaton Yogyakarta	71
C. Raga Jive Home Spa Yogyakarta	71
1. Tentang Raga Jive Home Spa Yogyakarta	71
2. Visi dan Misi Raga Jive Home Spa Yogyakarta	72
3. Posisi <i>Public Relations</i> Dalam Struktur Organisasi	72
4. <i>Job Description Public Relations</i> Raga Jive Home Spa Yogyakarta	73
5. Sistem Pelayanan Raga Jive Home Spa Yogyakarta	75
6. Logo Raga Jive Home Spa Yogyakarta	75
7. Alamat Raga Jive Home Spa Yogyakarta	75

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

A. HASIL PENEMUAN PENELITIAN	76
1. Citra yang Dibangun Oleh Perusahaan Spa di Yogyakarta	76
2. Posisi <i>Public Relations</i> Dalam Perusahaan Spa di Yogyakarta	82
3. Aktivitas <i>Public Relations</i> Pada Perusahaan Spa di Yogyakarta	93
B. ANALISIS	130
1. Peran <i>Public Relations</i> di Perusahaan Spa	131
2. Fungsi <i>Public Relations</i> di Perusahaan Spa	137

3. Membangun Citra untuk Memperoleh Reputasi yang Baik	140
--	-----

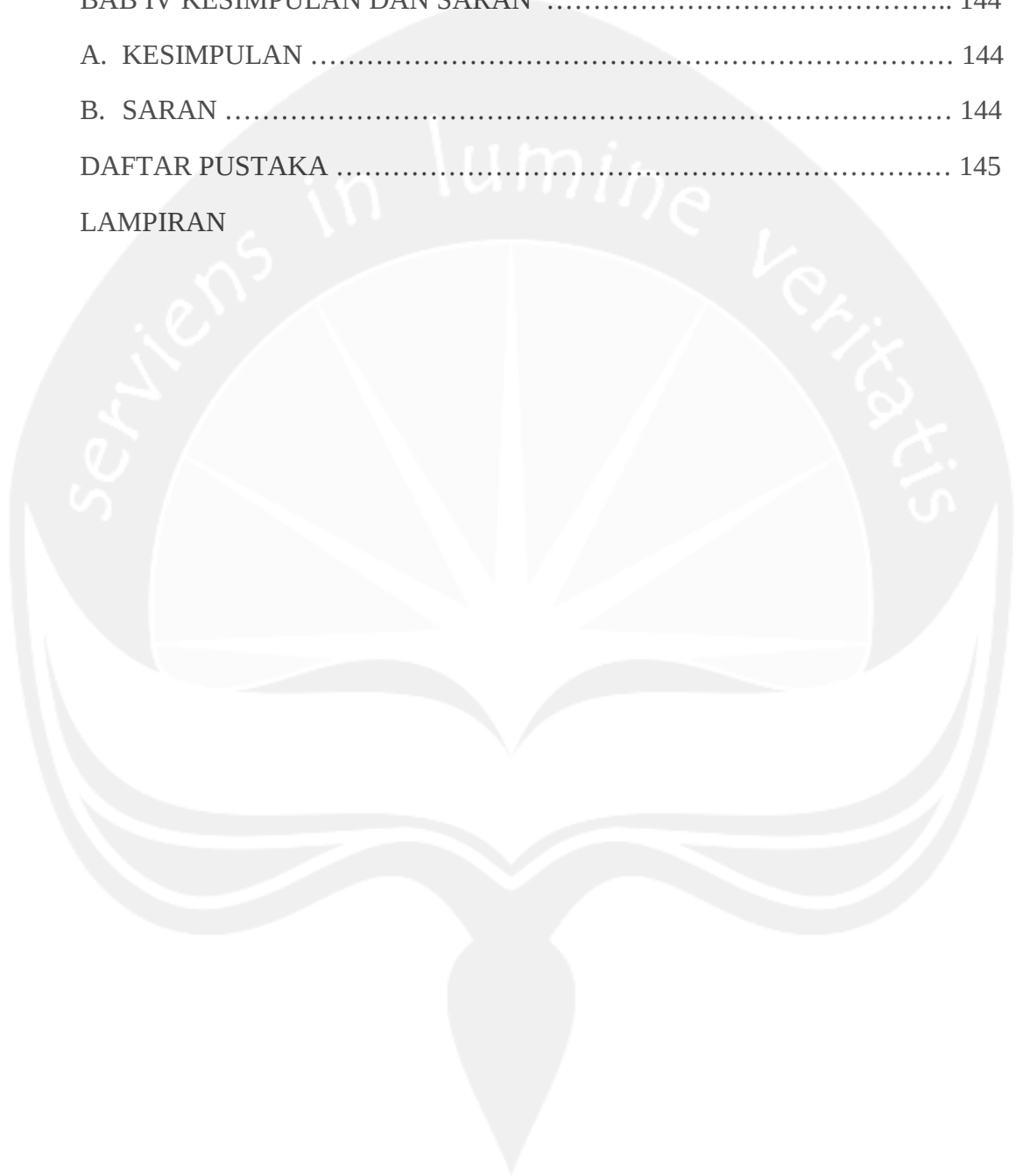
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	144
-----------------------------------	-----

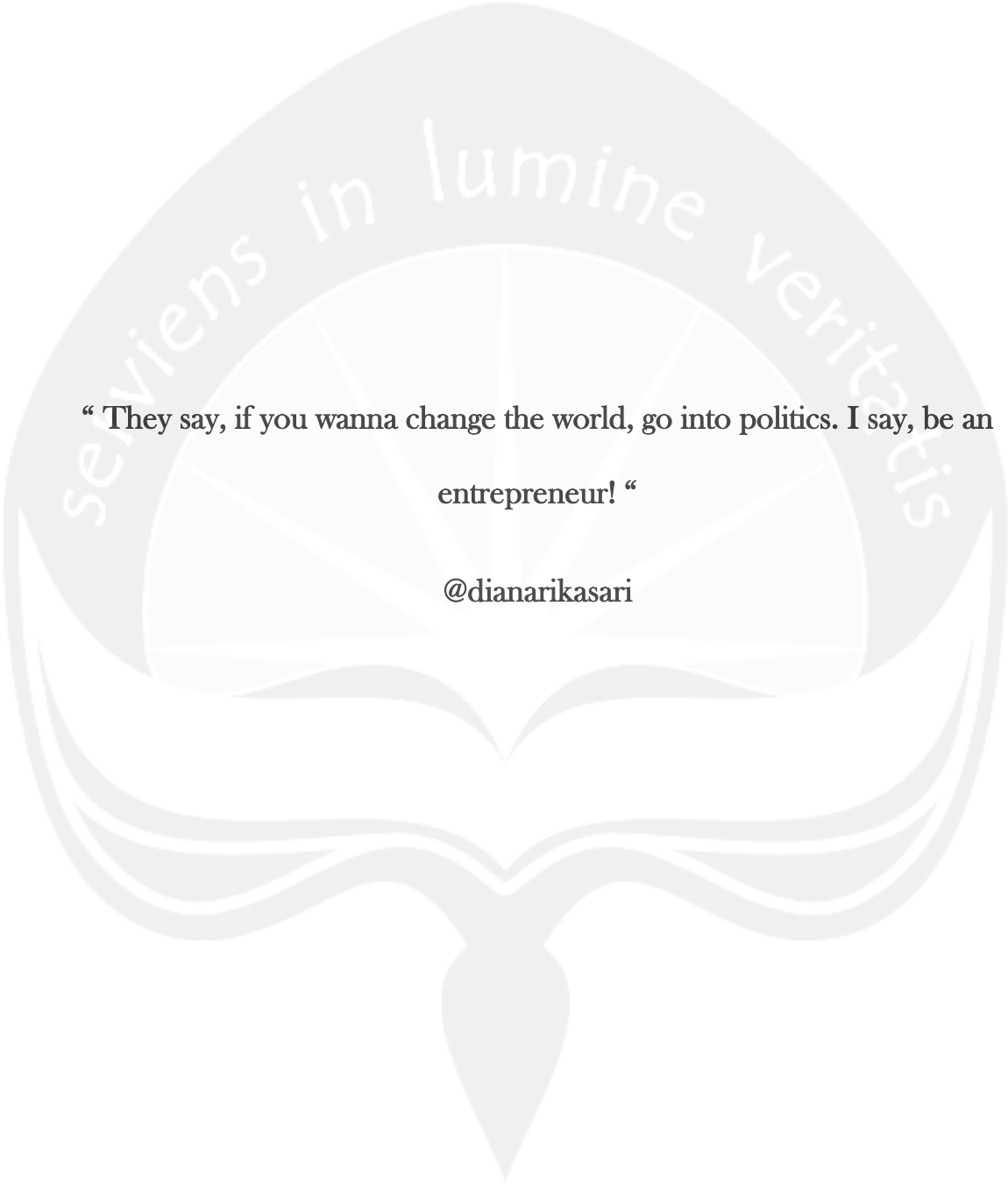
A. KESIMPULAN	144
---------------------	-----

B. SARAN	144
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	145
----------------------	-----

LAMPIRAN	
----------	--





“ They say, if you wanna change the world, go into politics. I say, be an
entrepreneur! “

@dianarikasari

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillahilalamin kepada ALLAH SWT atas segala rahmatNya dan tak lupa juga kepada Nabi Muhammad SAW atas segala kerendahan hatinya yang dapat memberikan inspirasi bagi penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Selama menjalani proses dari awal hingga akhir, penulis menghadapi banyak rintangan yang datang silih berganti. Namun, berkat keyakinan akan pertolongan Tuhan dalam setiap jalan yang penulis tempuh, rasa optimis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan dukungan dari banyak pihak, maka semua rintangan yang ada menjadi kerikil kecil yang harus dihadapi. Tidak ada kata untuk berhenti dan menoleh ke belakang. Yakin bahwa setiap tantangan dapat diselesaikan dengan keberanian untuk mencoba dan terus mencoba.

Skripsi dengan judul PERAN DAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN SPA DI YOGYAKARTA (Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta) semoga dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pembahasan mengenai kondisi industri spa di Yogyakarta. Semua pihak berharap agar industri spa di Yogyakarta dapat berkembang maju dan berjalan sesuai standar yang sudah ditentukan, sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap kemajuan ekonomi di tingkat daerah. Hal ini membutuhkan keterlibatan segenap pihak yang merupakan pemain dalam industri spa ini.

Penulis mendedikasikan skripsi ini kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Komunikasi. Penulis belajar banyak hal melalui proses pengerjaan skripsi ini. Skripsi yang menghantarkan penulis mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Penulis tidak menilai kesuksesan yang diraih berdasarkan atas gelar yang diraih melainkan proses panjang yang berhasil penulis hadapi dan kebangkitan dari setiap kejatuhan yang dialami.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada setiap pihak yang telah membantu penulis dalam menghadapi proses dari awal

kuliah hingga menyelesaikan skripsi sehingga semua dapat berjalan lancar. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua atas segala restu dan doanya
2. Ibu Ike Devi selaku dosen pembimbing yang tiada henti sabar membimbing. Ibu Yudi dan Bapak Setio selaku dosen penguji atas kritik dan saranya
3. Teman-teman ku Sinta, Tata, Fangfang, Tika, Yanny, Sulis atas dukungan semangatnya dan jadi tempat berkeluh kesah, sukses selalu buat kalian
4. Nugraha Adhi a.k.a Kijing yang sudah merelakan laptop nya untuk dipinjam demi skripsi ini
5. Pak Krist, Abah Heri atas segala nasehatnya dan sudah menjadi panutan yang baik
6. Ibu Mary dan mba Tissa Woman and Woman Spa Yogyakarta, Ibu Wulan dan Ibu Inge Spa Putri Kedaton Yogyakarta, Bapak Beni dan Ibu Kinan Raga Jive Home Spa Yogyakarta yang sudah bersedia membantu penelitian ini

Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, ini bukan akhir namun awal dari langkah selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 16 Agustus 2013

Dian Carita Trisyarini

DIAN CARITA TRISYARINI

No. Mhs : 080903542 / KOM

**Peran dan Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Citra Perusahaan Spa
Di Yogyakarta**

**(Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa
Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa
Yogyakarta)**

ABSTRAK

Penelitian dengan judul PERAN DAN FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN SPA DI YOGYAKARTA (Kasus pada Perusahaan Spa Level Menengah di Woman and Woman Spa Yogyakarta, Spa Putri Kedaton Yogyakarta dan Raga Jive Home Spa Yogyakarta) ini dilakukan karena melihat perkembangan industri Spa yang demikian pesat sehingga terjadi kecenderungan penggunaan label dagang “Spa” oleh salon, panti pijat hingga pusat kebugaran (*fitness center*), bahkan sampai salon yang bersifat tidak memenuhi kualifikasi standarisasi. Secara nyata dengan adanya globalisasi, perpindahan penduduk antar Negara, antar benua untuk berbagai kepentingan seperti bisnis, kepariwisataan, industri multinasional dan sebagainya, sehingga semakin mendorong dipergunakannya label-label yang sedang menjadi *trend* termasuk label Spa. Maka, dengan demikian penggunaan label Spa di banyak bidang tersebut dapat menimbulkan kerancuan di masyarakat. Model ini akan dijabarkan dalam tiga faktor, yaitu peran *Public Relations*, fungsi *Public Relations* dan citra.

Metode penelitian ini adalah studi kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan memaparkan peran dan fungsi *Public Relations*.

Data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa perusahaan Spa di level menengah memiliki jumlah ruangan dan fasilitas yang hampir sama, selain itu peran *Public Relations* di perusahaan Spa level menengah tersebut menjalankan peran sebagai *Communication Technician*, *Communication Facilitator* dan *Problem Solving Facilitator*. Sedangkan fungsi *Public Relations* di perusahaan Spa level menengah adalah menjalankan fungsi Manajemen sekaligus menjalankan fungsi Komunikasi. Bagi perusahaan Spa dengan level menengah ini, citra Spa yang dibangun adalah Spa yang memiliki citra positif dan memiliki ciri khas nya masing-masing

Kata kunci : *Public Relations*, Peran, Fungsi, Citra

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Model Pembentukan Citra	23
Bagan 2.1	Struktur Perusahaan Woman and Woman Spa	51
Bagan 2.2	Struktur Perusahaan Spa Putri Kedaton	65
Bagan 2.3	Struktur Perusahaan Raga Jive Home Spa	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Woman and Woman Spa Yogyakarta	62
Gambar 2.2	Logo Spa Putri Kedaton Yogyakarta	70
Gambar 2.3	Logo Raga Jive Home Spa Yogyakarta	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Citra yang Dibangun oleh Perusahaan Spa Level Menengah	82
Table 3.2	Posisi <i>Public Relations</i> dalam Struktur Organisasi	92
Table 3.3	Aktivitas <i>Public Relations</i> di Perusahaan Spa	129

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Woman and Woman Spa Yogyakarta
- Lampiran 2 Surat Keterangan Spa Putri Kedaton Yogyakarta
- Lampiran 3 Surat Keterangan Raga Jive Home Spa Yogyakarta
- Lampiran 4 Perjanjian Kerjasama Woman and Woman Spa dengan Media
Harian Pagi Tribun Jogja
- Lampiran 5 Perjanjian Kerjasama Woman and Woman Spa dengan House of
Balcony
- Lampiran 6 Menu Paket Perawatan di Woman and Woman Spa Yogyakarta
- Lampiran 7 Menu Paket Perawatan di Spa Putri Kedaton Yogyakarta
- Lampiran 8 Contoh Kartu Member dan Gift Voucher di Spa Putri Kedaton
Yogyakarta
- Lampiran 9 Website, Facebook dan Twitter Woman and Woman Spa, Spa Putri
Kedaton, Raga Jive Home Spa
- Lampiran 10 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
- Lampiran 11 *Interview Guide* dan Transkrip Wawancara