

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang sudah didapatkan dari proses penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran *Public Relations* pada Perusahaan Spa di Yogyakarta adalah sebagai *Communication Facilitator, Problem Solving Facilitator, Communication Technician*.
2. Fungsi *Public Relations* pada Perusahaan Spa di Yogyakarta sebagai fungsi manajemen dan sebagai fungsi komunikasi.

B. SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan di dalam penelitian ini, peneliti ingin menyampaikan suatu hal yang dituangkan ke dalam bentuk saran, yaitu agar *Public Relations* di bidang jasa seperti industri spa agar tidak hanya berperan sebagai *Communication Facilitator, Problem Solving Facilitator, Communication Technician* dan tidak hanya memiliki fungsi sebagai Fungsi Manajemen, Fungsi Komunikasi namun juga dapat menjalankan peran sebagai *Expert Prescriber* dan dapat menjalankan fungsi sebagai alat pembentuk opini publik sehingga peran dan fungsi yang dijalankan *Public Relations* dapat berjalan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia,Henny. 2009. *Cantik, Sehat, & Sukses Berbisnis Spa*. Yogyakarta:Kanisius.
- Baskin, Ottis, Aronoff & Lattimore, D. 1997. *Public Relations:The Proffesion and The Practice*. Edisi keempat, Madison,WI: Brown & Benchmark.
- Cutlip, Center, dan Broom. 2006. *Effective Public Relations Edisi 9*. Jakarta:Kencana.
- Creswell W. John. 1994. *Research Design:Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks : SAGEPublications.
- Grunig, James E,Hunt,Todd T. 1984. *Managing Public Relations*. USA Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Grunig,J.E. 1992. *Excellence in Public Relations and Communication Management*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associate, Inc.
- Griffin, Jill (ed). 2005. *Customer Loyalty=Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handowo, Dipo. 1993. *Sukses Memperoleh Dana Usaha dengan Tinjauan Khusus Modal Ventura*. Jakarta : PT. Grafiti Press.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations, Edisi Kelima (direvisi oleh DanielYadin)*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relarions, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lattimore dan Baskin, Otis, Heiman, Suzette T., Toth, Elizabeth L., dan Van Leuven James K,. 2010. *Public Relations The Profession and The Practice*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Humanika.
- Majid, A. Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexy. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

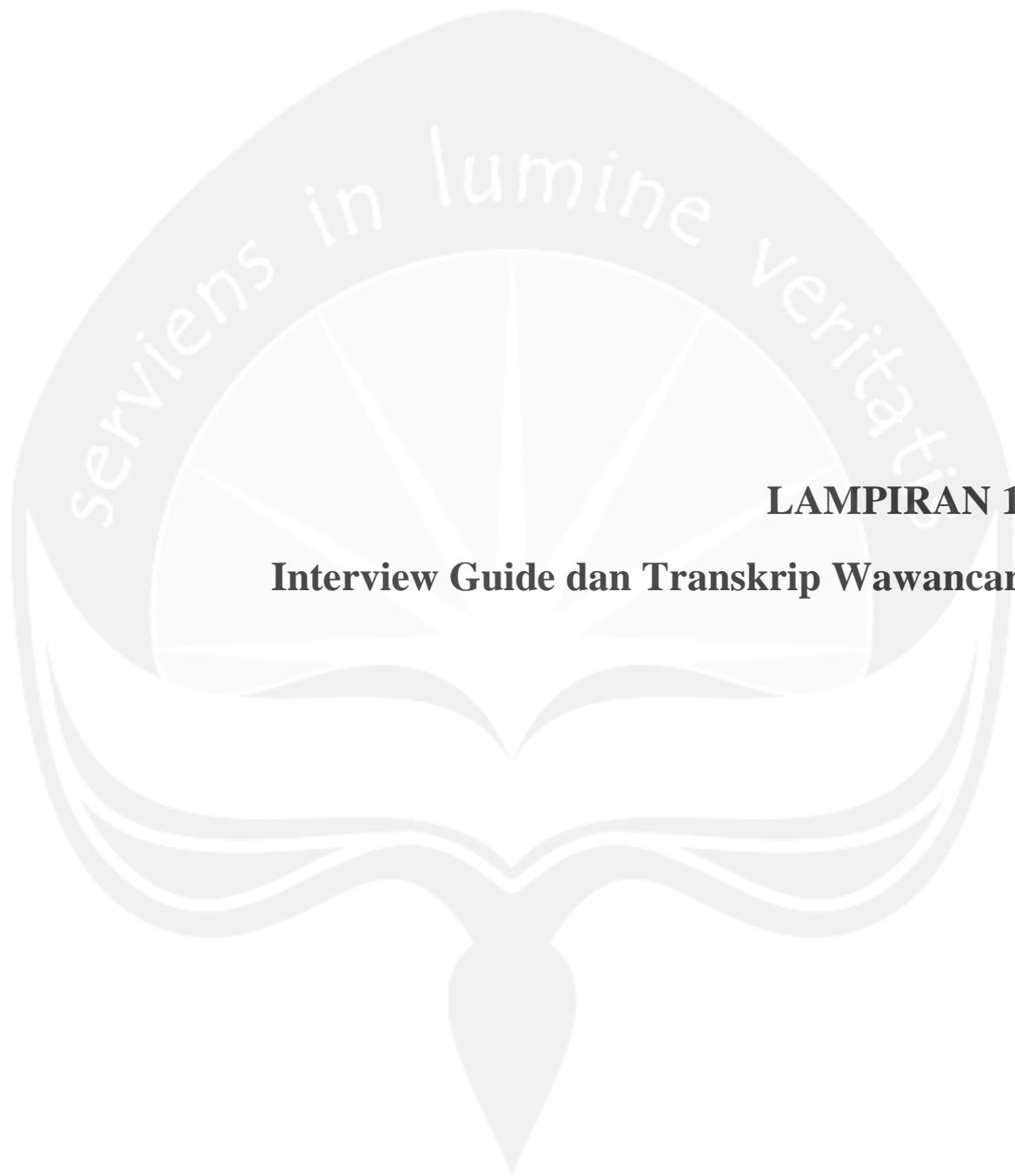
Paul.D. Leedy and Jeanne.E. Ormrod. 2005. *Practical Research: Planning and Design Research Edisi 8*. Ohio : Pearson Merrill Prentice Hall.

Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo.

Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Seitel P. Fraser. 2001. *The Practice of Public Relations*. USA: Prentice-Hall.





LAMPIRAN 10

Interview Guide dan Transkrip Wawancara



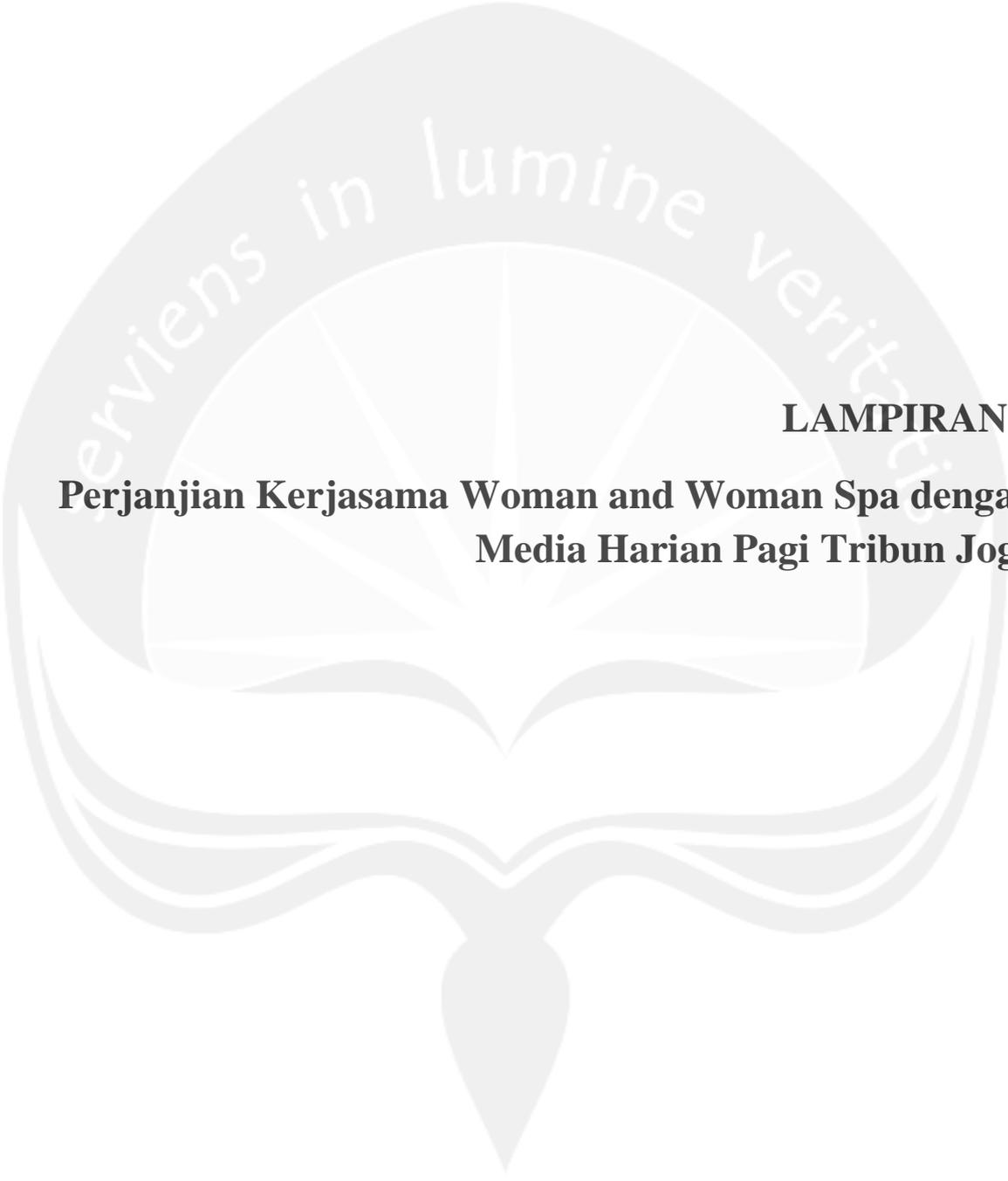
LAMPIRAN 2

Surat Keterangan Spa Putri Kedaton Yogyakarta

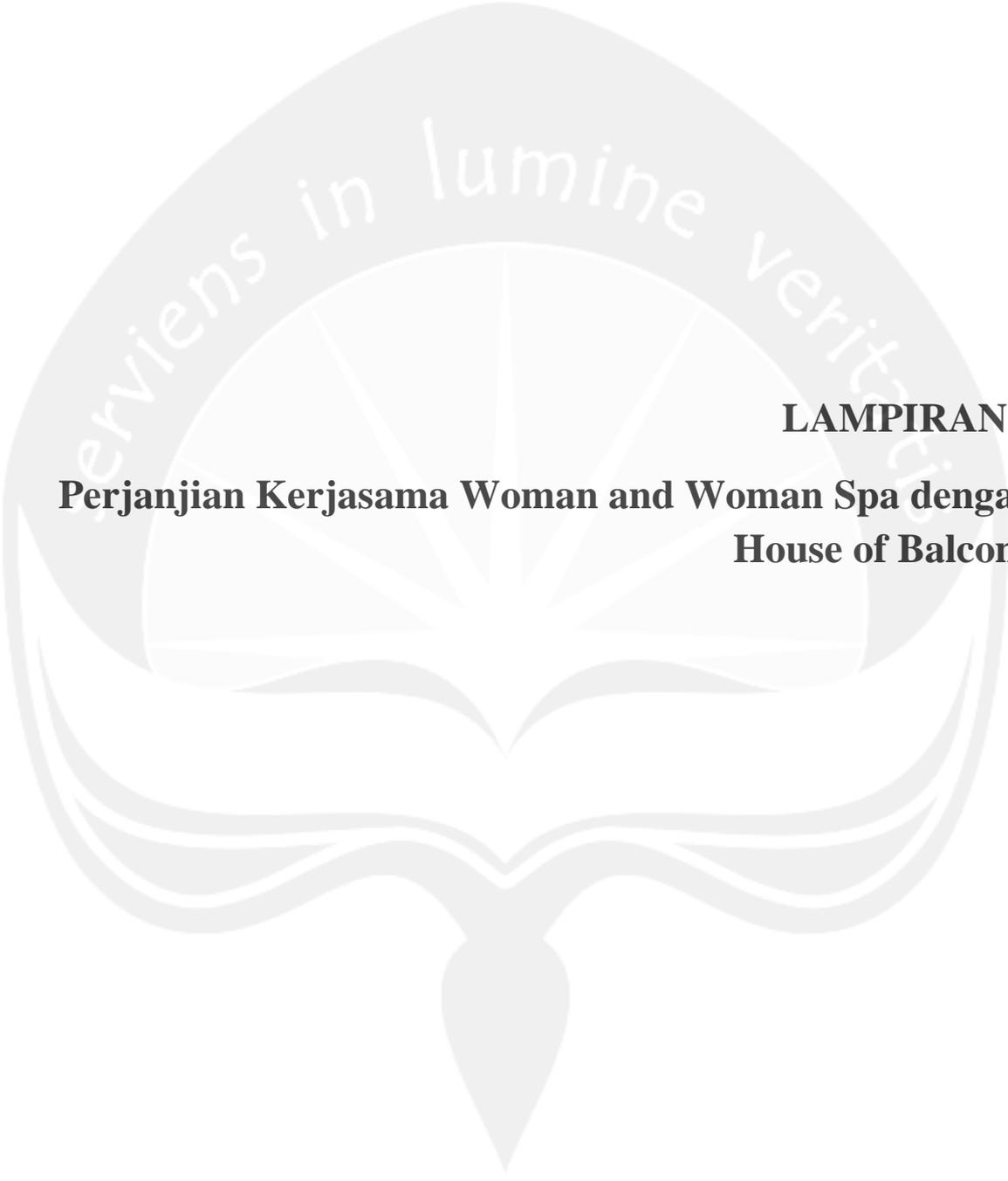


LAMPIRAN 3

Surat Keterangan Raga Jive Home Spa Yogyakarta



LAMPIRAN 4
Perjanjian Kerjasama Woman and Woman Spa dengan
Media Harian Pagi Tribun Joga



LAMPIRAN 5
Perjanjian Kerjasama Woman and Woman Spa dengan
House of Balcony



LAMPIRAN 6

Menu Paket Perawatan Spa di Woman and Woman Spa Yogyakarta



LAMPIRAN 7

Menu Paket Perawatan Spa di Spa Putri Kedaton Yogyakarta



LAMPIRAN 8

**Contoh Kartu Member dan *Gift Voucher* di Spa Putri
Kedaton Yogyakarta**



Putri Kedaton
Griya Kecantikan & Spa

Jl. Nusa Indah No.33, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta
Telp. 0274 887 249, 0821 3703 7055
www.putrikedaton.com email: putrikedaton_spa@yahoo.com

Nama

ID

Tgl/Bln/Thn

expired date: 1 tahun



Putri Kedaton
Griya Kecantikan & Spa

Special to 002264.....

Item

Expired

Validation

GIFT voucher



Perawatan Wajah

- Ear Candle Therapy**
Ear Cleansing, Totok Syaraf Telinga, Ear Candle, Riflesast Bahu & Pundak
Rp 45.000 – 45 menit
- Totok Wajah & Masker**
Rp 45.000 – 45 menit
- Herbal Facial & Pengangkatan Komedo**
Rp 55.000 – 60 menit
- Totok Wajah Batu Aura & Masker**
Rp 55.000 – 60 menit
- Totok Wajah Warm Ball & Masker**
Rp 55.000 – 60 menit
- Face Massage Aromatherapy**
Rp 25.000 – 30 menit
- Perawatan Lengkap**
Herbal Facial, Peeling, Pengangkatan Komedo, Totok Wajah, Perawatan Batu Aura, Face Massage Aromatherapy, Masker
Rp 50.000 60 menit

Perawatan Rambut

- Vitamin Rambut** Rp 2.000
- Hair Masker & Blow Dry** Rp 50.000 45 menit
- Creambath, Head Massage & Blow Dry** Rp 55.000 60 menit
- Hair SPA Ice Cream, Head Massage & Blow Dry** Rp 60.000 60 menit
- Hair Masker & Hand SPA (massage, scrub, masker) & Blow Dry** Rp 70.000 75 menit

*Strawberry Yogurt, Chocolate Black Cocoa, Green Tea Butter, Mint, Sereet, Lemon, Coffee, Vanilla Milk

Perawatan Tangan & Kaki

- Hand SPA (massage, scrub, masker)** Rp 50.000 45 menit
- Foot SPA (massage, scrub, masker)** Rp 60.000 45 menit
- Hand & Foot SPA** Rp 95.000 90 menit
- Manicure** Rp 40.000 45 menit
- Pedicure** Rp 55.000 45 menit
- Manicure & Pedicure** Rp 85.000 90 menit
- Cat Kuku (10 jari tangan/kaki)** Rp 20.000

Putri Kedaton
Voucher Discount SPA Package

Rp. 100.000,-

Putri Kedaton
Voucher Discount

Rp. 25.000,-

- Herbal Facial
- Totok Wajah & Masker
- Hair Mask Tradisional
- Ear Candle Therapy
- Hand/Foot Spa
- Kitaran Body Masker
- V Spa Ratus Bakar
- Perawatan Pevyadar

Expired _____

Jl. Nusa Indah No. 33, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta
Telp: 0274 887 249 / 0821 3703 7035
www.putrikedaton.com, pin BB: 216RADBF
Telp: 0274 887 249 / 0821 3703 7035
Telp: 0274 887 249 / 0821 3703 7035

Jl. Nusa Indah No. 33, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta
Telp: 0274 887 249, 0821 3703 7035
www.putrikedaton.com, pin BB: 216RADBF

f Gria SPA Putri Kedaton @SpaPutriKedaton

Paket Perawatan SPA

- Paramastri Rp 225.000 – 120 menit**
Traditional Javanese Massage, Lulur, Body Masker, Hot Shower, RATUS V
- Dewi Drupadi Rp 275.000- 150 menit**
Traditional Javanese Massage, Lulur, Body Masker, Herbal Facial / Totok Wajah & Masker, Hot Shower
- Asmararaga Rp 300.000 – 180 menit**
Traditional Javanese Massage, Lulur, Body Masker, Aromatherapy Face Massage, Mandi Rempah Aura, Traditional Hair Masker, Blow Dry
- Putri Kedaton Rp 350.000 – 210 menit**
Traditional Javanese Massage, Lulur, Body Masker, Mandi Rempah Rendam, RATUS V, Traditional Hair Masker, Blow Dry
- Bunda Ayu Rp 325.000 – 180 menit**
Pijat Ibu Hamil, Lulur, Body Masker, Hot Shower, Aromatherapy Face Massage, Traditional Hair Masker, Blow Dry

Paket Mini SPA

- Body Massage, Lulur, Mandi Rempah Aura** Rp 87.000 75 menit
- Body Massage, Lulur, Hot Shower, Ratus** Rp 110.000 90 menit
- Body Massage, Lulur, Hot Shower, Herbal Facial** Rp 125.000 120 menit
- Body Massage, Lulur, Hot Shower, Totok Wajah & Masker** Rp 125.000 120 menit
- Body Massage, Lulur, Hot Shower, Creambath, Head Massage, Blow Dry** Rp 140.000 135 menit
- Body Massage Mini SPA 45 menit**
- Massage / Totok Wajah pakai Batu AURA / Warm Ball tambah Rp 10.000**
- Tambah Mandi Rempah Aura Rp 5.000**

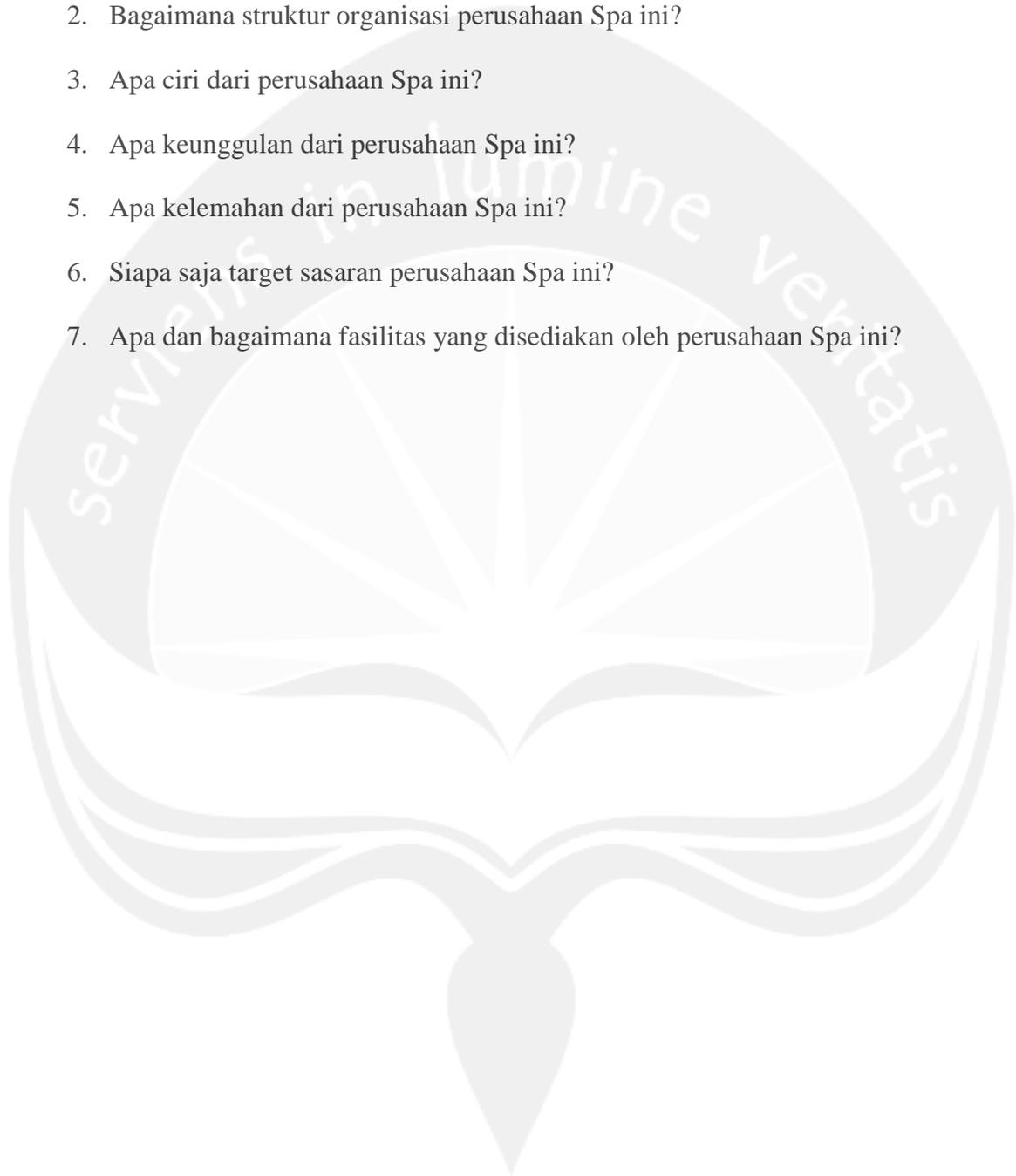
MOHON DIPERHATIKAN:

- Perawatan SPA & Tubuh tidak dilakukan dalam masa HAIK / HAMIL.
- Jika mengambil perawatan untuk Ibu Hamil harap memberitahukan usia kehamilan
- Perawatan dengan menggunakan bahan kimia (salon) tidak dilakukan dalam masa HAIK / HAMIL.
- Harap memberitahukan Receptionist apabila mengalami alergi produk tertentu

Interview Guide

A. Deskripsi Spa

1. *Company profile*
2. Bagaimana struktur organisasi perusahaan Spa ini?
3. Apa ciri dari perusahaan Spa ini?
4. Apa keunggulan dari perusahaan Spa ini?
5. Apa kelemahan dari perusahaan Spa ini?
6. Siapa saja target sasaran perusahaan Spa ini?
7. Apa dan bagaimana fasilitas yang disediakan oleh perusahaan Spa ini?



Interview Guide untuk Public Relations

B. *Public Relations dan Owner*

1. Kapan bagian / departemen *Public Relations* dibentuk di perusahaan Spa ini?
2. Apa latar belakang dibentuknya bagian / departemen *Public Relations*?
3. Bagaimana kedudukan *Public Relations* di dalam struktur perusahaan Spa? (punya departemen sendiri atau di bawah departemen lain) ?
4. Jika memiliki departemen sendiri, apa alasannya? (karena ukuran perusahaan, nilai atau arti penting fungsi *Public Relations* bagi manajemen, atau karakteristik perusahaan)
5. Menurut anda, apakah kelebihan dari adanya departemen *Public Relations*?
6. Menurut anda, apakah kelemahan dari adanya departemen *Public Relations*?
7. Apa saja tugas-tugas *Public Relations* di perusahaan Spa ini?
8. Kepada siapa *Public Relations* bertanggungjawab langsung?

C. *Peran Public Relations*

Strategi

1. Apakah anda membuat kebijakan komunikasi?
2. Bagaimana anda mendiagnosa masalah-masalah *Public Relations*?
3. Apakah anda merencanakan dan memberi rekomendasi tindakan yang harus dilakukan?
4. Apakah anda bertanggungjawab atas semua keberhasilan dan kegagalan?
5. Apakah anda mampu menangani krisis yang terjadi dengan baik?
6. Apakah anda memberikan saran atau masukkan kepada manajer lain?
7. Apakah anda melaporkan setiap hasil survey opini publik?
8. Apakah anda melakukan audit komunikasi?

9. Apakah anda mewakili organisasi dalam setiap pertemuan dan acara?
10. Apakah anda melakukan kolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah?

Taktik

1. Bagaimana cara menyalurkan informasi ke publik?
2. Bagaimana cara untuk mengantisipasi krisis pada perusahaan?
3. Bagaimana cara mengatasi jika terjadi krisis terhadap perusahaan?
4. Bagaimana cara mempertahankan citra positif perusahaan?

Teknis

1. Apakah anda membuat keputusan strategis?
2. Apakah anda membantu dalam pelaksanaan kebijakan *Public Relations* yang dibuat oleh pihak lain?
3. Apakah anda melakukan kegiatan *editing* (misalnya, mengedit *newsletter*)?
4. Apakah anda melakukan kegiatan *speaking* (misalnya, protokoler)?
5. Apakah anda melakukan kegiatan *writing* (misalnya, *news release*)?

D. Fungsi *Public Relations*

Fungsi Manajemen

1. Menurut anda apa fungsi utama keberadaan *Public Relations* di dalam perusahaan Spa?
2. Apakah pimpinan perusahaan pernah meminta masukan atau saran dari anda? seberapa sering? dalam bidang apa?
3. Apakah anda selalu memberikan informasi terbaru kepada atasan? mengapa?

4. Apakah anda juga melakukan riset di dalam menjalankan aktivitas?
5. Apakah *Public Relations* ikut melakukan *meeting*? dengan siapa saja dan bagaimana periodenya?
6. Apakah *Public Relations* memiliki wewenang untuk membuat program sendiri? perlu meminta persetujuan dari siapa saja?
7. Apakah *Public Relations* ikut memberikan masukan kepada departemen lain? kepada siapa saja dan bagaimana melakukannya?
8. Apakah *Public Relations* ikut berperan di dalam proses pengambilan kebijaksanaan di dalam perusahaan?

Fungsi Komunikasi

1. Kegiatan komunikasi apa yang sering anda lakukan?
2. Dalam menjalankan aktivitasnya, *Public Relations* berhubungan dengan departemen apa saja di dalam perusahaan Spa ini?
3. Apakah perusahaan Spa memiliki saluran komunikasi untuk publik memberikan masukan? bagaimana saluran tersebut bekerja dan diakses?
4. Siapa yang bertanggungjawab atas komplain dari konsumen? apakah *Public Relations* ikut berperan?

Membentuk Opini Publik

1. Apakah anda melakukan survey opini publik terhadap kinerja organisasi anda? Jika ya, seperti apa bentuknya? Dan apa tindak lanjut dari adanya survey tersebut?
2. Bagaimana anda menjaga opini publik agar opini publik tidak berubah?
3. Bagaimana cara anda menyalurkan opini publik yang sifatnya negatif?

***Interview Guide untuk General Manager/Sales
and Marketing Departement***

1. Bagaimana anda memaknai *Public Relations*?
2. Jika *Public Relations* memiliki program baru, perlu mendapat persetujuan dari siapa saja?
3. Apa tujuan adanya *Public Relations* di dalam perusahaan ini?
4. Apa pentingnya seorang *Public Relations* bagi perusahaan Spa ini?
5. Jika *Public Relations* memiliki departemen sendiri, apa alasan dan tujuannya?
6. Apakah posisi *Public Relations* di perusahaan ini sudah menjalankan perannya?
7. Apakah posisi *Public Relations* di perusahaan ini sudah menjalankan fungsinya?
8. Apakah pihak beneral manager ikut turun tangan ketika *Public Relations* melaksanakan tugasnya?