

KARAKTERISTIK PENULISAN PESAN DALAM NASKAH HUMAS UNTUK

MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN

(Studi Kasus mengenai Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa)



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

Disusun oleh :

AJENG AYU ANGLAINA / 060903062

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

2012

HALAMAN PERSETUJUAN

KARAKTERISTIK PENULISAN PESAN DALAM NASKAH HUMAS UNTUK MEMPERTAHAKAN CITRA PERUSAHAAN

**(Studi Kasus mengenai Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta
Resort & Spa)**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Strata 1 (satu) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

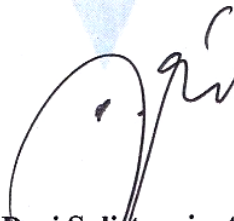
Disusun Oleh :



AJENG AYU ANGLAINA

060903062 / Kom

Disetujui Oleh :



Ike Devi Sulistyningtyas, M. Si
Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Karakteristik Penulisan Pesan dalam Naskah Humas untuk Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus mengenai Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa)

Penyusun : Ajeng Ayu Anglaina

No. Mahasiswa : 0609 03062 / Kom

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis / 11 Oktober 2012

Jam : 11.00 WIB – Selesai

Tempat : Ruang Pendaran FISIP, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si,

Dosen Penguji I

Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si

Dosen Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ajeng Ayu Anglaina

Nomor Mahasiswa : 06 09 03062 / KOMUNIKASI

Judul Skripsi : Karakteristik Penulisan Pesan dalam Naskah Humas untuk Mempertahankan Citra Perusahaan (Studi Kasus mengenai Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa)

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis skripsi ini bukan plagiatisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan materiil dan non materiil, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan tugas akhir skripsi saya secara orisinal dan otentik. Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang di bentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / kesarjanaan.

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

Yogyakarta, 4 Oktober 2012

Saya yang menyatakan



Ajeng Ayu Anglaina

ABSTRAK

**KARAKTERISTIK PENULISAN PESAN DALAM NASKAH HUMAS UNTUK
MEMPERTAHANKAN CITRA
(Kasus pada Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa)**

Citra yang ingin dibentuk oleh SMY adalah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa adalah Hotel bintang 5 di bawah naungan manajemen Starwood sehingga menjadi Hotel yang eksklusif tapi tetap bisa membaurkan diri dalam lingkup tradisional dari segi interior yang dihadirkan. Untuk mempertahankan dan membangun citra yang diinginkan perusahaan, Humas SMY melakukan komunikasi dengan *public relations writing* antara lain berupa *Press Release, Newsletter, Corporat Advertising, Company Profile, Articel and editorial, Annual report*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pesan dalam penulisan naskah humas untuk mempertahankan citra perusahaan yang dibuat *Public Relations* Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

Metode pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan observasi partisipatif dan wawancara secara mendalam dengan subjek yang dipilih sebagai narasumber. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara sebagai berikut : data dari hasil *interview* dan observasi yang terkumpul diinterpretasikan, dianalisis dan kemudian diambil kesimpulannya.

Hasil pengumpulan data dan analisis dalam penelitian adalah sebagai berikut: (1) Pesan yang disampaikan Humas Sheraton Mustika Yogyakarta Hotel & Spa mempunyai karakteristik khusus yang berbeda dengan pesan-pesan yang disampaikan humas hotel lain, karena sebagai hotel yang masuk dalam link Sheraton yang berada di bawah manajemen Starwood telah memiliki syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang telah diatur secara detail dalam starwoodassetlibrary.com; (2) penulisan naskah humas SMY dirancang dengan mempertimbangkan citra yang ingin dibangun, sasaran/target *audience*, media yang digunakan, maupun komunikator yang menyampaikan pesan; (3) citra yang ingin dibentuk Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa adalah Hotel bintang 5 di bawah naungan manajemen Starwood sehingga menjadi Hotel yang eksklusif tapi tetap bisa membaurkan diri dalam lingkup tradisional dari segi interior yang dihadirkan dan untuk membangun citra ini Humas SMY melakukan komunikasi dan kerjasama dengan media massa dan membuat produk-produk *public relations writing* berupa *Press Release, Newsletter, Corporat Advertising, Company Profile, Articel and editorial, Annual report* yang isi pesannya sesuai standard yang ditentukan oleh Starwood; (4) adanya aturan yang baku dan harus ditaati seluruh property di bawah Starwood memberikan dampak, bahwa PR dan desain grafis tidak bisa mengembangkan kreatifitas secara maksimal sehingga publisitas terkesan formal dan senada, sehingga kurang variatif dan inovatif.

Kata kunci: karakteristik pesan, naskah humas, citra.

MOTTO



HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan terimakasih untuk banyak pihak yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi dan memberikan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Secara singkat halaman ini saya persembahkan untuk beberapa dari mereka :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan penerangan, kesempatan, kemudahan serta kelancaran dari perjalanan proses penelitian hingga skripsi yang saya buat berhasil diselesaikan, Alhamdulillah.
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas,S.Sos., M.Si, sebagai dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas bimbingan selama ini, berkat ibu saya banyak terbantu dalam menyelesaikan tugas akhir hingga akhirnya mendapatkan sarjana.
3. Ibu Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si dan Ibu Dr. Phil Yudi Perbawaningsih, M.Si sebagai dosen penguji skripsi saya. Terimakasih telah banyak memberikan masukan yang membangun dalam skripsi ini yang pada akhirnya telah saya selesaikan.
4. Keluarga, terutama orang tua Ibu Ellyanoor dan Bapak S.Endarjanto, kedua kakak IPTU Riza Sativa, SH dan Lulita Ovalia, SE, maafkan saya harus menunggu lebih dari empat tahun hingga akhirnya selesai juga di tahun ini. Kedua keponakan Keysha Putri Ardiyanto dan Keyano Iniesta Putra Ardiyanto, Aunty love you Key.
5. Claradevi Handriatmaja, Muthia Pramudhita, Qatrunnada Nisrina Salma, Dian Paramita, Adelia Hidayati, dan Nocky Chandra terimakasih atas dukungan dan perhatian kalian, yang tidak bisa saya jabarkan dalam selebar halaman. Semoga Epoy, Mitcay, Pikong, Nokychan bisa segera menyusul.

6. Ivan Loviano, Nico Wijaya, Dimas Hendrajaya, Widi Artono, Nadia Maya, Irminda Susanti, Addientha Rizky, Woro Agustin, Gretty Arissa, Yogha Prasiddhamukti, Ike Milta, Herry Parjo, Lukas Andey dan sejumlah nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu, karena keterbatasan. Terimakasih dan semoga harapan kalian dilancarkan.
7. Julie Sugianto, Agung Yulianto, Khairul Anwar, Florentina ucapan terimakasih telah memberikan pengalaman selama tiga bulan dan sudah banyak direpotkan untuk penelitian saya di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.
8. Ucapan terimakasih juga saya berikan kepada Luvi Lukman yang telah menemani hingga akhirnya skripsi ini selesai dibuat.
9. Dan untuk semua yang telah banyak membantu saya tapi tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terimakasih dari doa dan dukungan hingga kritikan yang menjadikan motivasi saya dapat menyelesaikan semua ini tepat waktu, karena selalu ada jalan di tengah usaha dan doa 😊

KATA PENGANTAR

Puji syukur Allah SWT atas segala berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Sebuah pembelajaran yang luar biasa melalui proses bimbingan sampai pada penulisan laporan penelitian, dan pada akhirnya memasuki tahap ujian. Melalui kesulitan dan cobaan yang dialami selama proses pengerjaannya. Banyak motivasi dan support juga doa yang penulis dapatkan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat dilangsungkan dan diselesaikan.

Skripsi ini telah dinyatakan memenuhi syarat untuk dapat mencapai kelulusan di hadapan tim penguji jurusan Ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “Karakteristik Pesan dalam Penulisan Naskah Humas untuk Mempertahankan Citra (Studi Kasus mengenai Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa)”.

Penulis menyadari sekali bahwa penulisan ini masih sangat penuh dengan kekurangan dan tidak sempurna, penulis berharap dimasa yang akan datang banyak peneliti yang dapat mengembangkan tulisan ini sehingga akan bermanfaat untuk yang lainnya. Besar harapan saya agar hasil penelitian ini berguna untuk bagi teman-teman lainnya yang mengadakan latar belakang yang sama.

Yogyakarta, 4 Oktober 2012

Ajeng Ayu Anglaina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	7
1. Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	7
2. Naskah Humas	13
3. Karakteristik Pesan	15
4. Teknik Persuasi dalam Penyampaian Pesan	33
5. Citra.....	37

F.	Kerangka Konsep	42
1.	Karakteristik Pesan	42
2.	Penulisan Naskah Humas.....	47
3.	Citra.....	49
G.	Metode Penelitian.....	53
1.	Jenis Penelitian.....	53
2.	Lokasi Penelitian.....	54
3.	Subyek Penelitian.....	54
4.	Metode Pengumpulan Data.....	55
5.	Metode Analisis Data.....	56
BAB II OBYEK PENELITIAN.....		60
A.	Sejarah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	60
B.	Profile Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	61
B.1	Philosophy & Logo	62
B.2	Struktur Organisasi	65
B.3	Lokasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	66
B.4	Fasilitas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	67
1.	Room Types	67
2.	Reception	68
3.	Androwino Bistro & Suko Wine Lounge	69
4.	Ballroom	69
5.	Taman Sari Royal Heritage Spa	72
6.	Link @sheraton	72
7.	In-House Program	72

C.	Profile Starwood Hotel & Resorts Worldwide, Inc.....	75
C.1	Starwood Cares	76
C.2	Building World Class Brand (BWCB).....	79
D.	Job Description.....	81
E.	Penulisan Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	93
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		92
A.	Hasil Penelitian.....	92
1.	Citra yang dipertahankan oleh Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa..	93
2.	Naskah Humas di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	96
3.	Karakteristik Penulisan Pesan dari Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	104
B.	Hasil Analisis.....	118
1.	Analisis Karakteristik Pesan dari Naskah Humas Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	119
2.	Analisis Citra dari Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.....	134
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		139
A.	Kesimpulan.....	139
B.	Saran	141
DAFTAR PUSTAKA.....		142
LAMPIRAN.....		146

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Psikologi Warna	25
Tabel 2.1 Room Type & Rates	68
Tabel 2.2 Meeting Room	71
Tabel 2.3 Starwood Cares	78
Tabel 3.1 Naskah Humas ditinjau dari Tujuan, Target, dan Komunikator Di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	106
Tabel 3.2 The Sheraton Voice.....	108
Tabel 3.3 Vocabulary for Use in Guest-Facing Pieces	108
Tabel 3.4 Karakteristik Pesan dalam Naskah Humas dari Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa (Juni – Agustus 2012) 116	
Tabel 3.5 Karakteristik Naskah Humas ditinjau dari Karakteristik dan Isi pesannya di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	125
Tabel 3.6 Pembentukan Citra Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa dalam Produk Naskah Humas	144

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Alur Komunikasi	34
Gambar 2.1 Logo Hotel Sheraton & Logo Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa	65
Gambar 3.1 Ilustrasi “ <i>Lifestyle</i> ”	111
Gambar 3.2 Ilustrasi “ <i>Still Life</i> ”	111
Gambar 3.3 Ilustrasi “ <i>Properti Photography</i> ”	112
Gambar 3.4 Base Colors Sheraton	113
Gambar 3.5 Accent Colors Sheraton	113
Gambar 3.6 Font Sheraton Graph	114
Gambar 3.7 Font Helvetica Neue	114