

# KOMPUTER ONLINE DAN CITRA HOTEL

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENGGUNAAN KOMPUTER ONLINE OLEH PUBLIC RELATIONS DI MARKETING DEPARTEMEN HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DENGAN MEDIA CETAK JAWA POS DAN RADAR SURABAYA)

## TUGAS AKHIR



OLEH :

RUSMALIA TRI CAHYANI

NIM : 070112826-S

PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A

2004



# KOMPUTER ONLINE DAN CITRA HOTEL

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PENGGUNAAN KOMPUTER ONLINE OLEH PUBLIC RELATIONS DI MARKETING DEPARTEMEN HOTEL INNA SIMPANG SURABAYA SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI DENGAN MEDIA CETAK JAWA POS DAN RADAR SURABAYA)

## TUGAS AKHIR

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga



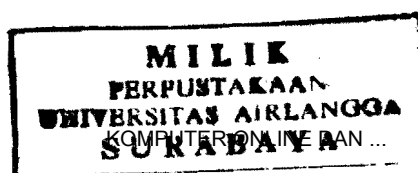
OLEH :

**RUSMALIA TRI CAHYANI**

**NIM : 070112826-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
S U R A B A Y A**

**2004**



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Special Untuk Kedua Orang Tuaku, Kakakku, Dan Febrivo Yang  
Telah Memberikan Bimbingan Dan Kasih Sayangnya , Serta  
Teman-Temanku Yang Telah Banyak Mendukungku...*



**MOTTO :**

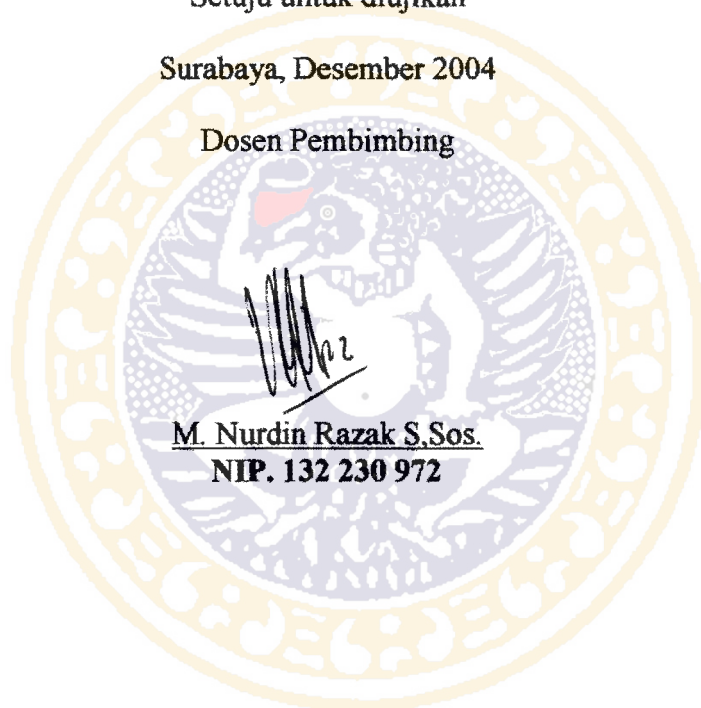
**KITA TIDAK PERNAH DIBERI IMPIAN  
TANPA DIBERI KEKUATAN UNTUK MEWUJUDKANNYA  
KITA TIDAK PERNAH DIBERI KEGAGALAN  
TANPA DIBERI TAHU MAKNANYA**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, Desember 2004

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak S.Sos.  
NIP. 132 230 972

## LEMBAR PENGESAHAN


Tugas Akhir ini berhasil dipertahankan

dihadapan panitia penguji

Panitia penguji terdiri dari :

Penguji I,



  
M. Nurdin Razak S.Sos.  
**NIP. 132 230 972**

Peguji II,



Edwin Fiatiano S.Sos  
**NIP. 132 208 716**

## ABSTRAKSI

Dalam perhotelan, komputer adalah alat bantu yang mutlak diperlukan karena dengan terus berkembangnya hotel, keadaan pasar berubah, sehingga tuntutan dan tantangan juga akan berubah. Kehadiran media *online* telah mengubah cara orang berkomunikasi. Dalam hal ini, *Public Relations* harus mampu memanfaatkan media *online* sebagai media utama dalam menyampaikan pesan.

Dalam penelitian ini penulis meneliti bagaimana penggunaan komputer *online* oleh Marketing Departemen khususnya *Public Relations* di Hotel Inna Simpang Surabaya sebagai sarana komunikasi dengan media cetak Jawa Pos dan Radar Surabaya. Metodologi penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena metode ini memaparkan situasi dan peristiwa yang dialami informan, yang menjadi penghubung antara peneliti dan informan. Berkaitan dengan kepentingan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data, maka diperlukan batasan masalah yang berfokus pada pokok masalah yang diteliti sehingga memudahkan penelitian. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung dimana peneliti terlibat langsung pada kegiatan yang dilakukan oleh informan, serta wawancara terstruktur yaitu peneliti menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian ini, penulis menjadikan Marketing Manager, *Public Relations*, Wartawan, sebagai informan. Kerangka pemikiran yang ditulis dalam penelitian ini selain dibuat sendiri oleh penulis juga diambil dari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Kemudian data-data tersebut diseleksi lalu disajikan dan dianalisa dari bab I untuk dapat ditarik kesimpulan yang menjawab permasalahan.

Setelah melakukan proses penelitian diatas, diketahui bahwa penggunaan komputer *online* di Marketing Departemen khususnya oleh *Public Relations* sebagai sarana komunikasi dengan media cetak Jawa Pos dan Radar Surabaya tidak maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam penguasaan komputer *online* serta kurangnya sarana dan prasarana komputer *online*. Seringnya diadakan pelatihan tentang penggunaan komputer *online* merupakan syarat utama maksimalnya penggunaan komputer *online* serta peningkatan sarana dan prasarananya. Dalam hal ini semua tergantung pada manajemen hotel serta motivasi *Public Relations* dalam memaksimalkan penggunaan komputer *online*.