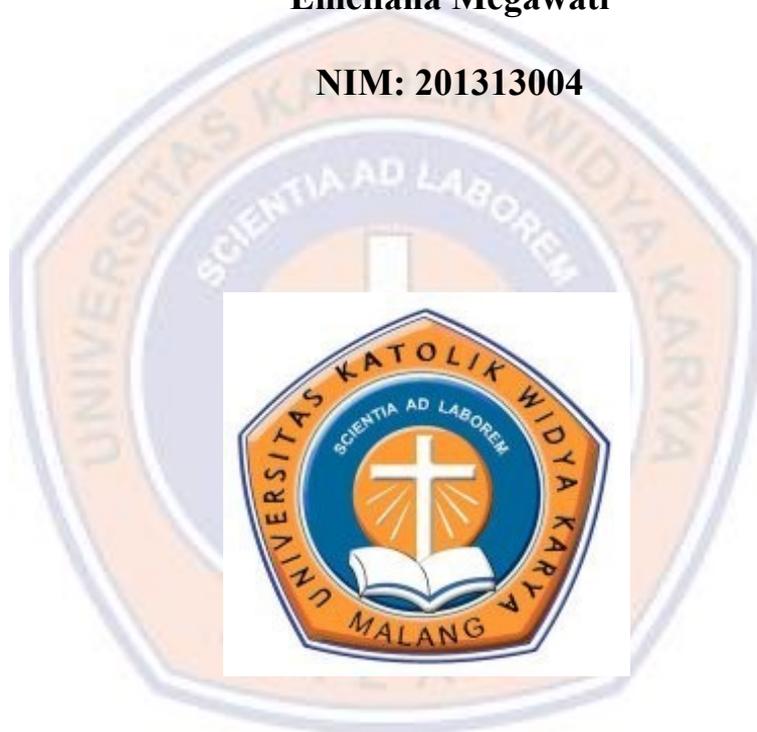


**PERAN PETUGAS HUMAS
PADA CV RUDY BERSAUDARA JAYA MALANG**

Disusun Oleh :

Emeliana Megawati

NIM: 201313004



PROGRAM DIII MANAJEMEN PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

2016

**PERAN PETUGAS HUMAS
PADA CV RUDY BERSAUDARA JAYA MALANG**

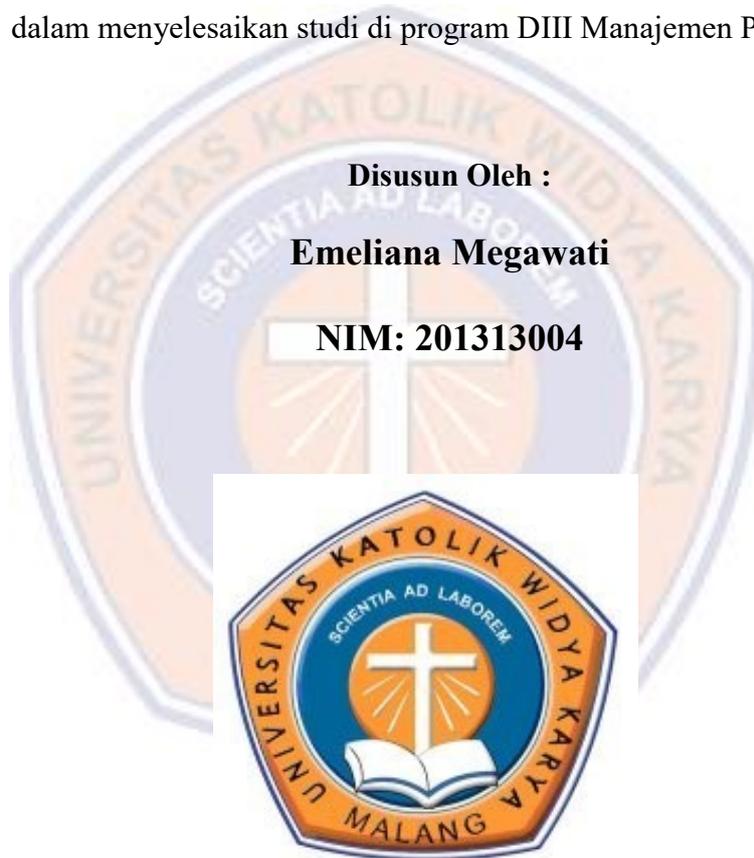
Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan studi di program DIII Manajemen Perkantoran

Disusun Oleh :

Emeliana Megawati

NIM: 201313004



PROGRAM DIII MANAJEMEN PERKANTORAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

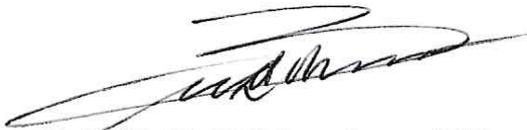
2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul **PERAN PETUGAS HUMAS PADA CV RUDY BERSAUDARA JAYA MALANG** ini telah di setujui untuk di ujikan di hadapan Dewan Penguji.

Malang, 16 Juni 2016

Dosen Pembimbing,



Drs. YL. Budi Cahyowiyono, MM

NIK. 192024

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini telah dipertanggung jawabkan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Juni 2016 dan telah diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Dewan Penguji :

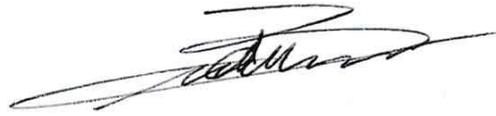
Penguji I,



Dr. Agustinus Indradi, M.Pd

NIK. 191019

Penguji II,



Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM

NIK. 192024

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi




Drs. Cornelius Niwadolo, M.MM

NIK. 185004

Ketua Program

Manajemen Perkantoran



Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM

NIK. 192024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini (PPL) dengan judul “Peran Petugas Humas Pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang” ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dan penyusunan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program DIII Manajemen Perkantoran pada Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam penyelesaian Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta suport yang begitu besar dan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM sebagai dosen pembimbing serta ketua program terima kasih atas masukan dan semangat yang telah bapak berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Pengalaman Lapangan (PPL) ini.
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd sebagai dosen penguji, terima kasih telah menguji hasil Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penulis.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Pak Dendy selaku pemilik CV Rudy Bersaudara Jaya Malang terima kasih telah menerima penulis untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di CV yang bapak Pimpin.
4. Para Dosen serta segenap staff Universitas Katolik Widya Karya Malang yang selama ini telah banyak memberi masukan ilmu pengetahuan serta motivasi kepada penulis.
5. Mbak Yowan sebagai Manager di CV Rudy Bersaudara Jaya Malang terima kasih telah menerima penulis untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
6. Ibu Ani, terima kasih telah memberikan penulis tempat untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sehingga penulis boleh merasakan indahnya pengalaman yang boleh dirasakan oleh penulis.
7. Keluarga besar Gogo Jack terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) guna menyelesaikan laporan. Penulis merasa senang karena suasana di Gogo Jack sangat nyaman dan bersahabat.
8. Kedu an orang tua dan keluarga tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dengan segenap hati tanpa tuntutan serta memberikan dorongan untuk terus berkarya dengan jalan menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi dan tidak lupa terima kasih juga atas Doa dan dukungan yang

telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu dan termotivasi untuk menyelesaikan laporan ini.

9. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Karya Malang khususnya DIII Manajemen Perkatoran, terima kasih atas dukungan yang telah diberikan, penulis sangat sangat senang dapat memiliki waktu belajar bersama dan berbagi bersama kalian, serta segala pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan laporan ini kedepannya agar jauh lebih sempurna. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi semua kalangan yang membaca.

Malang, Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

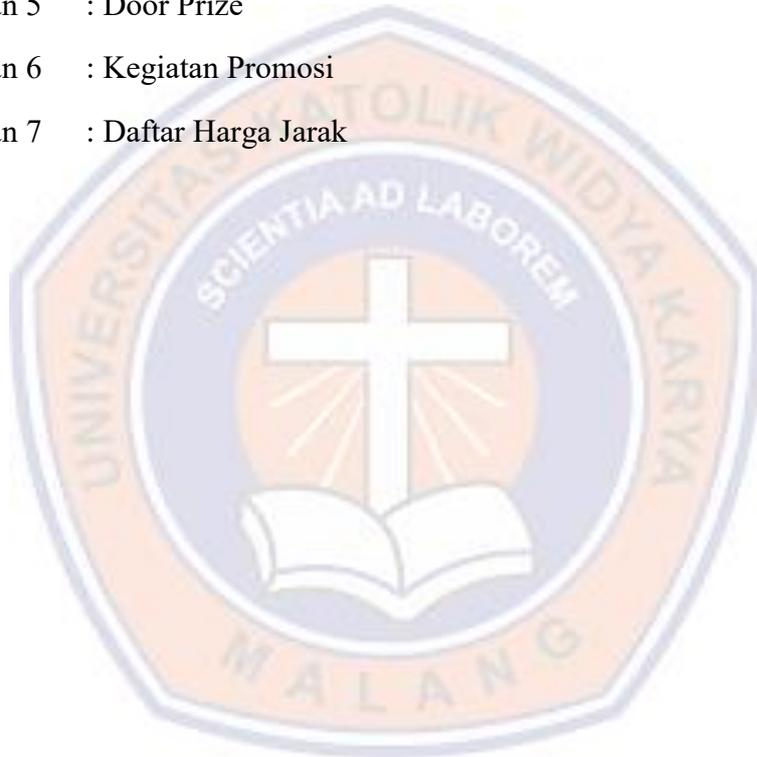
	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	3
1.3.1 Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).....	3
1.3.2 Kegunaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).....	4
1.4 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Sekretaris	6
2.2 Tugas-Tugas Seorang Sekretaris	7
2.2.1 Tugas Rutin	7
2.2.2 Tugas Khusus	8
2.2.3 Tugas Kreatif.....	8
2.3 Pengertian Humas atau <i>Public Relations</i>	9
2.4 Fungsi <i>Public Relations</i>	10
2.4.1 Fungsi Utama Humas	11
2.4.2 Fungsi <i>Public Relations</i> Menurut Para Ahli.....	11
2.5 Tugas Seorang Humas	12
2.5.1 Hubungan Internal <i>Public Relations</i>	14

2.5.1.1 Contoh <i>Public Internal Public Relations</i>	15
2.5.2 Hubungan Eksternal <i>Public Relations</i>	16
2.5.2.1 Contoh <i>Public Eksternal Public Relations</i>	19
2.6 Organisasi Hubungan Masyarakat	20
2.6.1 Bentuk Hubungan Masyarakat	20
2.6.2 Pekerjaan Hubungan Masyarakat Keluar	22
2.6.3 Pekerjaan Hubungan Masyarakat Kedalam	22
2.6.4 Syarat-syarat Pejabat Hubungan Masyarakat	23
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI	24
3.1 Sejarah Perusahaan dan Lokasi Perusahaan	24
3.1.1 Sejarah Perusahaan	24
3.1.2 Lokasi Perusahaan	25
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	25
3.2.1 Visi Perusahaan	25
3.2.2 Misi Perusahaan	26
3.3 Organisasi Perusahaan	26
3.3.1 Struktur Organisasi	26
3.3.2 <i>Job Description</i>	27
3.4 Jam Kerja	29
3.4.1 Tabel Jam Kerja	29
3.5 Promosi	30
3.6 Tata Tertib	30
3.7 Layanan Gogo Jack	31
3.8 Sistem Penggunaan	32
BAB IV LAPORAN HASIL KEGIATAN PRAKTIK PENGALAMAN	
LAPANGAN	34
4.1 Unit Kerja dan Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	34
4.1.1 Gambaran Umum Unit Kerja	34
4.1.2 Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)	35

4.2 Kegiatan <i>Public Relations</i> dalam Menjalini Hubungan dengan Pihak Eksternal	36
4.2 Kegiatan <i>Public Relations</i> dalam Menjalini Hubungan dengan Pihak Internal.....	37
4.3 Uraian Kegiatan.....	40
4.3.1 Kegiatan Pokok	40
4.3.2 Kegiatan Tambahan	41
4.5 Identifikasi Permasalahan Perusahaan.....	42
4.5.1 Peranan <i>Team Marketing</i> Dalam Pelaksanaan <i>Public Relations</i> Secara Internal	44
4.5.2 Peranan <i>Team Marketing</i> Dalam Pelaksanaan <i>Public Relations</i> Secara Eksternal	45
4.6 Presentasi Hasil Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)	47
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Logo Gogo Jack
- Lampiran 2 : Presensi Kehadiran
- Lampiran 3 : Struktur Organisasi
- Lampiran 4 : Kerjasama Gogo Jack
- Lampiran 5 : Door Prize
- Lampiran 6 : Kegiatan Promosi
- Lampiran 7 : Daftar Harga Jarak



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Yudin (2003:9) menyatakan PR atau *Public Relations* menyangkut kepentingan setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial maupun yang non-komersial. Kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari orang-orang menyukainya atau tidak. Orang-orang tidak bisa memutuskan untuk menghindarkan atau sebaliknya meniadakan PR. Sebenarnya, PR terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya. Setiap orang pada dasarnya juga selalu mengalami PR, kecuali jika mereka terisolasi dan tidak menjalin kontak dengan manusia lain.

Di dalam suatu perusahaan atau organisasi pasti banyak bagian atau bidang-bidang yang telah dibagi guna mengerjakan dan menyelesaikan tugas masing-masing yang nantinya akan memengaruhi keberhasilan untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan atau organisasi tersebut. Salah satu peran yang juga merupakan penentuan citra dan melaksanakan tujuan dari perusahaan yakni humas atau sering disebut *public relations*.

Butterick (2012:7) mengatakan bahwa PR adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerja sama antara organisasi dan publiknya; melibatkan manajemen permasalahan dan isu; membantu manajemen untuk terus

menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik; mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif; melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif; dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya.

Keberadaan *Public Relation* sangat dibutuhkan baik dalam perusahaan maupun dalam organisasi. Peran *Public Relations* ini memberi pelayanan yang direncanakan dan dijalankan secara terus menerus, untuk berusaha guna memperoleh pengertian, simpati dan dukungan dari segenap komponen terkait guna mencapai kerjasama yang lebih produktif dan untuk melaksanakan kepentingan bersama.

Effendy (1993:117) mengatakan bahwa *public relations* adalah fungsi *Management* yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara sebuah organisasi demi kepentingan publik, dan melaksanakan program kegiatan dan komunikasi untuk meraih pengertian umum serta dukungan dari masyarakat.

CV Rudy Bersaudara Jaya Malang merupakan CV yang bergerak dibidang pelayanan Jasa serta bergerak di bidang layanan periklanan. Berdasarkan penjelasan diatas, mengingat betapa pentingnya peran humas atau peran *public relation* ini terutama dalam melakukan suatu pelayanan yang bergerak di bidang jasa demi meningkatkan kebutuhan masyarakat serta dalam mempromosikan

suatu barang maka dari itu penulis mengambil judul “PERAN PETUGAS HUMAS PADA CV RUDY BERSAUDARA JAYA MALANG”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, Praktik Pengalaman Lapangan ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana peran petugas *public relations* dengan pihak internal pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang ?
2. Bagaimana peran petugas *public relations* dengan pihak eksternal pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang ?

1.2 Tujuan dan Kegunaan

Setiap kegiatan pasti ada tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai. Demikian pula dengan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang penulis laksanakan pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang.

1.3.1 Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas *Public Relations* dengan pihak internal pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang
2. Untuk mengetahui tugas *Public Relations* dengan pihak eksternal pada CV Rudy Bersaudara Jaya Malang

1.3.2 Kegunaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Penulis mengharapkan Praktik Pengalaman Lapangan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak seperti yang dibawah ini;

1. Bagi Penulis

Kegunaan bagi penulis adalah:

- a. Sebagai pengalaman serta bekal untuk persiapan kerja untuk di kemudian hari.
- b. Mempraktikan teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah.
- c. Untuk mengetahui cara pelaksanaan *public relations* yang sesungguhnya dilapangan.
- d. Untuk meningkatkan keterampilan dan kreativitas pribadi

2. Bagi DIII Manajemen Perkantoran

Kegunaan bagi DIII Manajemen Perkantoran:

- a. Merupakan salah satu saran untuk menjalin kerjasama antara dunia usaha dengan program DIII Manajemen Perkantoran
- b. Penyesuaian antara teori dengan praktik di lapangan kerja saat ini

3. Bagi Perusahaan

Kegunaan bagi perusahaan adalah:

- a. Sebagai sarana untuk menjalin kerjasama antara perusahaan dengan Universitas Katolik Widya Karya Malang
- b. Membantu pihak perusahaan untuk menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaan sehari-hari
- c. Mendapat masukan yang berguna dalam penyempurnaan dalam bekerja.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan ini adalah sebagai berikut;

1. Observasi Partisipan

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan atau terlibat langsung ditempat pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dibagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) dalam mengamati pelayanan serta cara karyawan dalam melayani konsumen di CV Rudy Bersaudara Jaya Malang sehingga mendapat gambaran tentang aktivitas Humas di sebuah perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terikat antara lain pemilik usaha atau perusahaan, manager, *team marketing* dan staf.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang telah ada sebagai bahan bukti dan gambaran umum dari CV yang telah diperoleh dengan cara wawancara serta pengamatan langsung.