

**PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM PENINGKATAN
CITRA PERUSAHAAN DI PERUM JASA TIRTA I MALANG**

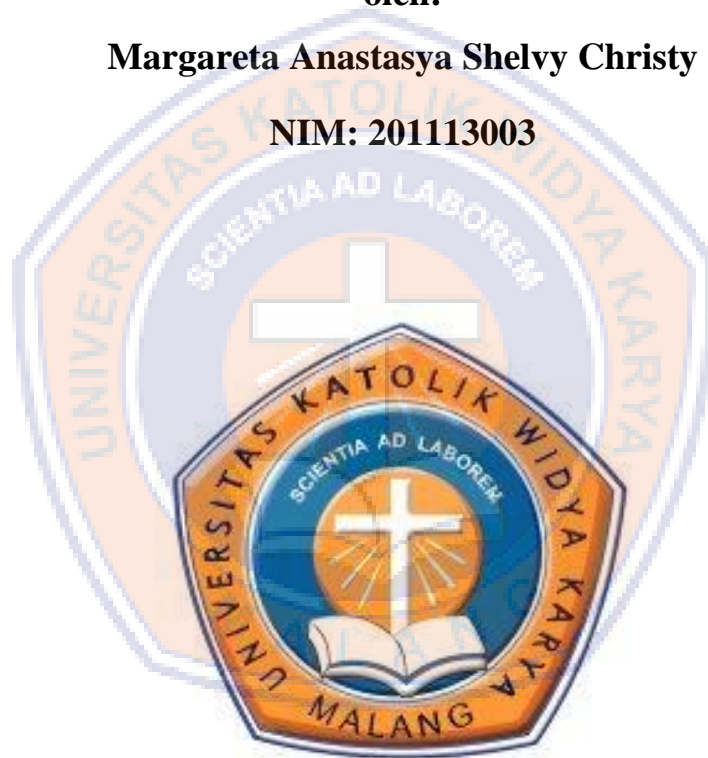
Laporan Praktik Pengalaman Lapangan

**Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program DIII Kesekretariatan**

oleh:

Margareta Anastasya Shelvy Christy

NIM: 201113003



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM DIII KESEKRETARIATAN

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Juni 2014 dan telah diterima untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md).

Dewan Penguji

Penguji I,



Drs. Agustinus Indrardi, M.Pd
NIK.191019

Penguji II,



Drs. YL Budi Cahyowiyono, M.Pd
NIK.192024

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Drs. Cornelius Niwadololo, M.MM
NIK.185004

Keetua Program DIII Kesekretariatan



Drs. YL Budi Cahyowiyono, M.Pd
NIK.192024

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul “ Peran Public dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang ” disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji



Malang, 2014

Dosen Pembimbing,

Drs. YL. Budi Cahyowiyono, MM

Nik . 192024

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul “ Peran Public Relations dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang “ ini telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji



Malang, 2014

Dosen Pembimbing,

Drs. YL. Budi Cahyowiyono, MM

Nik . 192021

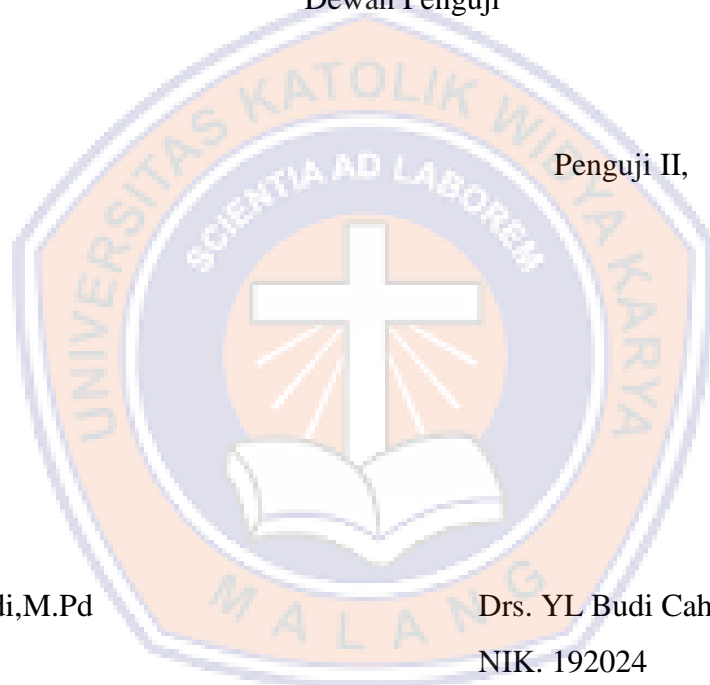
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Pengalaman Praktik Lapangan telah di pertahankan di depan dewan penguji pada tanggal dan telah di terima untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md).

Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,



Drs. Agustinus Indradi,M.Pd
NIK.191019

Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM
NIK. 192024

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “ Peran *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang “.

Penulis Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Universitas Katolik Widya Karya Malang, dan dalam penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun Tugas Akhir ini sebagaimana mestinya. Meskipun demikian masih terjadi kurang kesempurnaan . Tugas Akhir ini sangat sulit dihindari mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. YL. Budi Cahyowiyono, MM, selaku Dosen Pembimbing dan selaku Ketua Jurusan DII Kesekretariatan Unika Widya Karya Malang karena telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dengan penuh kesabaran, sehingga penulis dapat menyerap semua ilmu yang bapak berikan .
2. Drs. Agustinus Indradi, M.Pd, yang telah menguji hasil dari Laporan Tugas Akhir penulis dan memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penulis.

3. Dosen-dosen DIII Kesekretariatan serta segenap staff Universitas Katolik Widya Karya Malang yang selama ini telah banyak memberikan masukan ilmu serta motivasi kepada penulis sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
4. Semua staf dan karyawan Perum Jasa Tirta I Malang, terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melakukan kegiatan PPL guna menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Penulis sangat senang karena suasana di Perum Jasa Tirta I Malang yang ramah dan bersahabat.
5. Teman-teman di Universitas Widya Karya Malang, terimakasih atas dukungan yang diberikan. Penulis sangat senang bisa belajar bersama dengan teman-teman.
6. Orang tua dan keluarga besar, terimakasih atas doa dan dukungannya baik secara moril ataupun materill sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini dengan baik
7. Keluarga besar koko Randik yang telah memberikan dukungan sehingga penulis mampu termotivasi untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik.

Akhir kata selaku penulis berharap semoga tugas akhir yang jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Malang, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Hlm

v

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Kegunaan dan Manfaat PPL	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	6
2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	8
2.3 Hubungan dengan Public Intern	9
2.4 Hubungan dengan Public Ekstern	10
2.5 Tugas <i>Public Relations</i>	14

BAB III GAMBARAN UMUM	16
3.1 Sejarah	16
3.1.1 Nama Perusahaan	16
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.1.3 Lokasi Perusahaan	18
3.2 Organisasi Perusahaan	19
3.2.1 Struktur Organisasi	19
3.2.2 Job Description	19
3.3 Kegiatan Usaha	20
3.4 Jam Kerja	22
3.4.1 Tata Tertib	23
3.5 Daerah Pemasaran/ Wilayah Kerja	24
BAB IV LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN	26
4.1 Unit Kerja dan Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	27
4.1.1 Gambaran Umum Unit Kerja	27
4.1.2 Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	27
4.2 Uraian Kegiatan	27
4.2.1 Kegiatan Pokok	28
4.2.2 Kegiatan Tambahan	28
4.3 Identifikasi Permasalahan	29
4.3.1 Peran DPW dalam <i>Public Relations</i> Secara Internal	29

4.3.2 Peran DPW dalam <i>Public Relations</i> Secara Eksternal	31
4.4 Presentasi Hasil Praktik Pengalaman Lapangan	32
BAB V PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Struktur Organisasi P viii rta I Malang
Lampiran 2 : Daftar Absen Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

ix

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini kebutuhan untuk membangun citra perusahaan yang baik telah disadari oleh banyak perusahaan di Indonesia. Pada dasarnya setiap perusahaan akan melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai pengoptimalan pelayanan dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti memperoleh keuntungan dari aktivitas yang dilakukan dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu panjang. Penjabaran tujuan di atas dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan untuk memperoleh posisi di masa depan.

Di suatu perusahaan atau organisasi pasti ada bagian-bagian yang telah dibagi guna untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas masing-masing yang nantinya memengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan dari perusahaan tersebut. Salah satu peran yang juga merupakan penentu citra dan tujuan dari perusahaan yaitu *humas* atau sering disebut *public relations*.

Keberadaan *public relations* sangat dibutuhkan dalam perusahaan, pada dasarnya *public relations* memiliki peran dan fungsi untuk merencanakan dan pengelolaan sehingga tercipta hubungan yang saling pengertian baik di lingkup internal maupun eksternal. Dalam hal ini tugas *public relations* ada empat, yakni menciptakan citra positif, meningkatkan citra positif, mempertahankan citra positif, dan memperbaiki citra positif. Citra yang perlu dikelola dalam seorang

public relations bukan hanya dilingkup internal saja, melainkan harus cerdas juga di ruang lingkup eksternal. Untuk menjalankan tugas *public relations* dilingkup eksternal, maka seorang *public relations* harus memiliki suatu keahlian untuk mengolah informasi dengan memanfaatkan media massa, karena seorang *public relations* harus memberikan informasi yang benar-benar akurat.

Perusahaan Umum Jasa Tirta (PJT) pada awalnya didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No 5 Tahun 1990 tanggal 12 Pebruari 1990 untuk melaksanakan sebagian tugas dan wewenang Pemerintah dalam pengelolaan air dan sumber-sumber air serta prasarana pengairan di DAS Brantas yang meliputi 40 (empat puluh) sungai.

Konsep pendirian suatu BUMN yang memberi pelayanan air untuk membiayai pemeliharaan prasarana pengairan, merupakan hasil pengembangan wacana dari sejumlah tokoh dalam teknokrasi sumberdaya air, seperti Sutami, Suyono Sosrodarsono, Soeryono dan Soenarno. Para tokoh tersebut telah melihat, pengelolaan sumberdaya air tidak dapat dipisahkan dari partisipasi finansial para pengguna dan penerima manfaat layanan air.

Tujuan dari pendirian PJT adalah untuk mengembangkan konsep korporatisasi pengelolaan sumber daya air yaitu pengelolaan oleh institusi yang netral dan professional yang menerapkan secara seimbang norma-norma pelayanan yang prima dan tepercaya dengan kaidah-kaedah pengelolaan perusahaan yang sehat dengan memperoleh dukungan dari para pemilik kepentingan *stakeholders*.

Selanjutnya melalui PP No 93 Tahun 1999, PJT namanya diubah menjadi Perum Jasa Tirta I (PJT I). Wewenang pengelolaannya telah ditambah dengan 25 sungai di wilayah DAS Bengawan Solo, melalui Keputusan Presiden No 129 pada tahun 2000. Untuk menyesuaikan dengan perubahan yang tercipta oleh karena diberlakukannya UU No 7 Tahun 2004 tentang Sumberdaya Air, telah dilakukan penyempurnaan dengan mengubah PP No 93 Tahun 1999 melalui PP No 46 Tahun 2010.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah-masalah dalam PPL ini dapat dirumuskan seperti berikut ini.

- a) Bagaimana peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak internal alam meningkatkan citra perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang?
- b) Bagaimana peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak eksternal dalam meningkatkan citra perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

Setiap kegiatan pasti ada tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai. Demikian pula dengan Praktik Pengalaman Lapangan yang telah penulis laksanakan di Perum Jasa Tirta I Malang.

1.3.1 Tujuan

Sesuai rumusan masalah di atas maka tujuan diadakanya PPL adalah sebagai berikut.

- a) Mengetahui peran *Pubic Relations* yang berhubungan dengan pihak internal dalam meningkatkan citra perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang.
- b) Mengetahui peran *Pubic Relations* yang berhubungan dengan pihak eksternal dalam meningkatkan citra perusahaan di Perum Jasa Tirta I Malang.

1.4 Kegunaan dan Manfaat PPL

- a) Bagi Penulis

Kegunaan yang diperoleh bagi penulis khususnya bagi mahasiswa DIII Kesekretariatan dalam kegiatan PPL untuk menjadi seorang sekretaris yang profesional, dan penulis juga bisa melihat peran dan fungsi *public relations* dan mempraktekannya secara langsung.

- b) Bagi Perusahaan

Perusahaan tersebut akan terbantu dalam bagian kehumasan atau bagian *public relations* yang telah dikenal maka diperlukan humas yang baik agar perusahaan dapat mencapai tujuan.

c) Bagi DIII Kesekretariatan

Penulis memperkenalkan program DIII Kesekretariatan kepada pihak Perusahaan agar dapat menjalin suatu relasi saling membangun dan menunjukkan eksistensi Universitas Widya Karya Malang sebagai salah satu Universitas di Malang

1.5 Metode Pengumpulan Data :

Metode pengumpulan data yang dipakai penulis dalam penyusunan PPL ini adalah sebagai berikut.

a) Observasi Partisipan

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara terlibat secara langsung di tempat pelaksanaan PPL, dalam hal ini kita sebagai seorang *public relations* mengamati langsung pelayanan dalam melayani konsumen.

b) Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan salah satu karyawan yang telah mengetahui banyak informasi tentang humas dan sejarah Perusahaan serta bagaimana kehumasan yang dijalankan di Perusahaan tersebut.

c) Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan bukti-bukti mengenai gambaran umum Perusahaan, disini penulis akan mengumpulkan data dengan foto-foto yang terdapat di Perusahaan tersebut.