

**PELAKSANAAN PUBLIC RELATION INTERNAL dan
EKSTERNAL di GRAND TRAWAS HOTEL MOJOKERTO**

Oleh:

Selvia Christine

NIM : 200810005



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM DIII KESEKRETARIATAN

2013

**PELAKSANAAN PUBLIC RELATION INTERNAL DAN
EKSTERNAL DI GRAND TRAWAS HOTEL MOJOKERTO**

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)
Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi
di program DIII Kesekretariatan

Oleh:

Selvia Christine

NIM : 200810005



**PROGRAM DIII KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

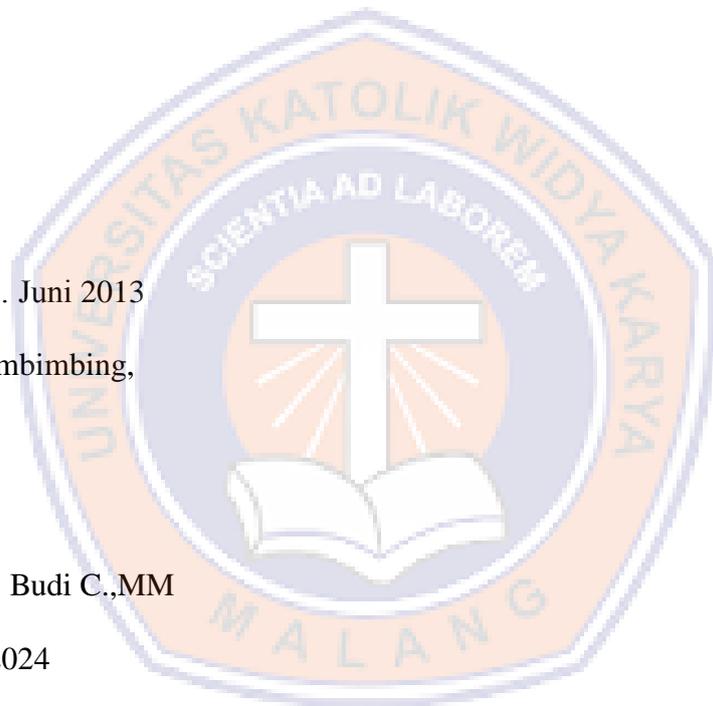
Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul “Pelaksanaan Public Relations Eksternal dan Internal di Grand Trawas Hotel” ini telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji.

Malang,... Juni 2013

Dosen Pembimbing,

Drs. Y. L. Budi C.,MM

NIK : 192024



LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2013 dan telah diterima untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dewan Penguji

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Agustinus Indradi, M.Pd

Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM

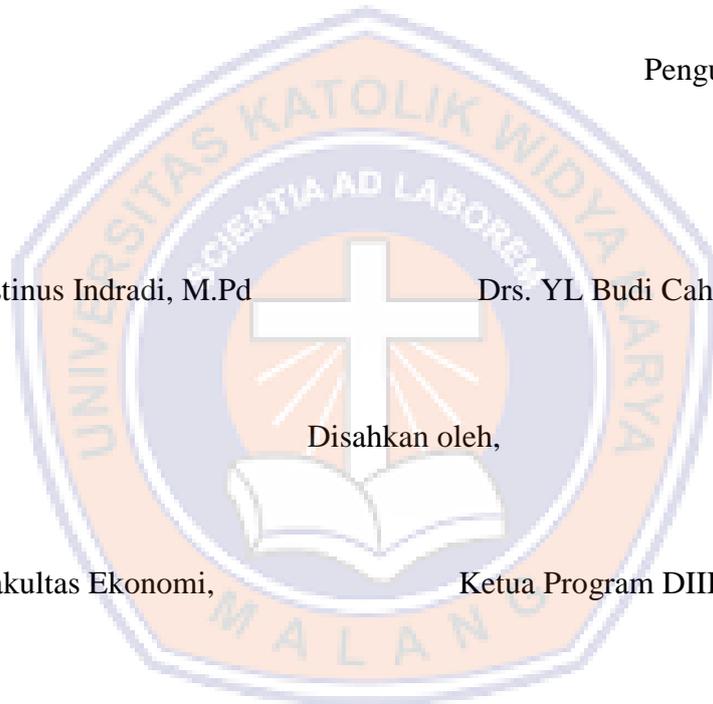
Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program DIII Kesekretariatan

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

Drs. YL Budi Cahyowirono, MM



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dengan judul “Pelaksanaan Public Relations Eksternal dan Internal di Grand Trawas Hotel” ini tepat pada waktunya.

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

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik moral ataupun spiritual dalam menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan, yaitu kepada:

1. Drs. Y. L.Budi C.,MM terimakasih atas bimbingan serta masukan dan semangat yang telah bapak berikan. Bapak adalah Dosen yang memperhatikan siswa dan siswinya.
2. Drs. Agustinus Indradi, M.Pd yang telah menguji hasil dari Laporan Tugas Akhir penulis dan memberikan masukan-masukan yang berguna bagi penulis.
3. Orang tua dan adik tercinta, terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis mampu termotivasi untuk menyelesaikan Laporan ini.
4. Dosen-dosen serta segenap staff Universitas katolik widya Karya Malang yang selama ini telah banyak memberikan masukan ilmu serta motivasi

kepada penulis sehingga penulis memiliki semangat dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

5. Semua staf dan karyawan Grand Trawas Hotel, terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melakukan kegiatan PPL guna menyelesaikan Laporan. Penulis sangat senang karena suasana di Hotel yang ramah dan bersahabat.
6. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Karya, terimakasih atas dukungan yang diberikan. Penulis sangat senang bisa memiliki waktu belajar bersama dan berbagi bersama kalian, serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Keluarga besar Indra A. Pratama yang telah memberi dukungan baik moril ataupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat melakukan perbaikan terhadap laporan yang disusun ini. Akhir kata penulis ucapkan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat.

Malang, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Kegunaan	2
1.3.1 Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan	3
1.3.2 Kegunaan Praktik Pengalaman Lapangan	3
1.4 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	6
2.2 Pekerjaan Seorang Humas.....	7
2.2.1 Pekerjaan Seorang Humas Secara Internal	9
2.2.1.1 Hubungan Dengan Karyawan	9
2.2.1.2 Hubungan Dengan Pemegang Saham	10
2.2.1.3 Contoh Publik Internal PR dalam Perusahaan	10
2.2.2 Pekerjaan Seorang Humas Secara Eksternal.....	11
2.2.2.1 Hubungan Dengan Komunitas	12
2.2.2.2 Hubungan Dengan Pelanggan	12

2.2.2.3 Hubungan Dengan Media Massa dan Pers.....	13
2.2.2.4 Hubungan Dengan Pemerintah.....	14
2.2.2.5 Contoh Publik Eksternal PR Dalam Perusahaan.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Sejarah Hotel.....	15
3.2 Visi dan Misi Hotel.....	17
3.2.1 Visi Grand Trawas Hotel.....	17
3.2.2 Misi Grand Trawas Hotel.....	17
3.2.3 Strategi.....	17
3.2.4 Lokasi Hotel.....	17
3.3 Organisasi Hotel.....	17
3.3.1 Job Description.....	18
3.4 Fasilitas Umum.....	28
3.4.1 Fasilitas Tambahan/Pendukung.....	30
3.4.2 Klasifikasi Tipe Kamar.....	30
3.5 Kegiatan Usaha Grand Trawas Hotel.....	31
3.5.1 Tunjangan.....	32
3.6 Standart Operasional Pegawai (SOP).....	33
3.6.1 SOP Dalam Mengangkat Telephone.....	33
3.6.2 SOP Dalam Chek In Guest.....	35
3.6.2.1 With Reservation.....	35
3.6.2.2 With Reservation/Walk In Guest.....	36
3.6.3 SOP Dalam Chek Out Guest.....	37
3.7 Jam Kerja.....	38

BAB IV HASIL PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN.....	39
4.1 Unit Kerja dan Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Unit Kerja.....	39
4.1.2 Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	40
4.2 Uraian Kegiatan	40
4.2.1 Kegiatan Pokok.....	40
4.2.2 Kegiatan Tambahan	42
4.3 Identifikasi Permasalahan	42
4.3.1 Peran Front Office Dept Dalam Pelaksanaan <i>Public Relations</i> Secara Internal.....	43
4.3.2 Peran Front Office Dept Dalam Pelaksanaan <i>Public Relations</i> Secara Eksternal	44
4.4 Presentasi Hasil Praktik Pengalaman Lapangan	45
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
Daftar Pustaka.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Public Relation (PR) merupakan suatu profesi yang menghubungkan antara lembaga atau organisasi dengan publiknya yang ikut menentukan kelangsungan hidup lembaga tersebut. Karena itu, *Public Relations* berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen, memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi. *Public Relations* pada dasarnya menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan baik dengan publik. Dalam *Public Relations* dibedakan dua macam publik yang menjadi sasaran yakni publik internal dan eksternal.

Menurut Dozier (1992), peran praktisi humas dalam organisasi merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman akan fungsi *public relation* dan komunikasi organisasi disamping sebagai sarana pengembangan pencapaian profesionalitas dari praktisi humas. Secara sederhana tugas praktisi kehumasan adalah menjadi penghubung antara lembaga publik dengan masyarakat luas, agar tercapai saling pengertian, kerjasama dan sinergi yang positif antara berbagai pihak yang ada. Dalam konteks lembaga lembaga publik seperti pemerintah, sejatinya peran melayani dan mengembangkan dukungan publik guna mencapai tujuan organisasi-lah yang sangat penting dimainkan oleh praktisi kehumasan.

Grand Trawas Hotel adalah suatu usaha yang menawarkan jasanya dalam menyediakan fasilitas penginapan lengkap dengan pemandangan yang dapat

menyegarkan pikiran dan tubuh. *Public Relation* sangat diperlukan dalam usaha ini karena dengan adanya PR hubungan antara individu didalam lingkup hotel dan hubungan dengan masyarakat luar dapat terjalin, dan agar tujuan bersama dapat tercapai secara maksimal. Penulis memilih hotel ini karena hotel tersebut ternama dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Jadi penulis mengharapkan akan mendapatkan pengalaman yang banyak dari hotel tersebut, dan penulis juga ingin mengetahui secara langsung bagaimana lingkungan kerja dan bagaimana humas dihotel tersebut dijalankan baik secara internal maupun eksternal. Dari rumusan diatas, maka penulis mengangkat tulisan ini sebagai tugas akhir

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang penulis ambil adalah seperti berikut ini

1. Bagaimana tugas seorang *Public Relations* (humas) terkait dengan internal *Public Relations* di GRAND TRAWAS HOTEL?
2. Bagaimana tugas seorang *Public Relations* (humas) terkait dengan eksternal *Public Relations* di GRAND TRAWAS HOTEL?

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 Grand Trawas Hotel Mojokerto.

1.3.1 Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan

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

1. Mengetahui tugas seorang *Public Relations* (humas) terkait dengan internal *Public Relations* di GRAND TRAWAS HOTEL.
2. Mengetahui tugas seorang *Public Relations* (humas) terkait dengan eksternal *Public Relations* di GRAND TRAWAS HOTEL.

1.3.2 Kegunaan Praktik Pengalaman Lapangan(PPL)

Penulis mengharapkan Praktik Pengalaman Lapangan ini dapat berguna bagi pihak-pihak seperti berikut ini.

1. Bagi Penulis

Kegunaan langsung yang dapat diperoleh khususnya untuk penulis dalam kegiatan PPL ini adalah penulis mendapatkan pengalaman dari tempat PPL yang dipilih, selain itu penulis mampu berelasi, sebagaimana dunia kerja memerlukan seorang sekretaris yang mampu membangun relasi secara baik dengan orang lain, baik didalam ataupun diluar lingkungan kerja serta penulis dapat menerapkan teori-teori yang pernah dipelajari di Universitas dan mendapat pengalaman yang baru pada dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Program DIII Kesekretariatan

Penulis memperkenalkan program DIII kesekretariatan pada perusahaan, agar dapat terjalin suatu relasi yang dapat saling membangun. Selain itu juga

memberikan masukan ilmu pada DIII kesekretariatan bagaimana menjalin hubungan yang baik pada dunia kerja serta memperkenalkan Unika Widya Karya Malang adalah merupakan salah satu perguruan tinggi yang mampu bersaing di dunia kerja dan memiliki mahasiswa yang mampu bekerja dengan efektif dan maksimal

3. Bagi tempat pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Hotel tersebut akan terbantu dalam bagian kehumasan, dan sebagai hotel yang telah dikenal maka diperlukan humas yang baik agar hotel tersebut mampu mencapai tujuannya, baik secara internal ataupun eksternal.

1.4 Metode Pengumpulan Data

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

1. Observasi Partisipan

Merupakan tehnik pengumpulan data dengan cara terlibat secara langsung di tempat melaksanakan PPL dalam bagian Public Relations dan mengamati pelayanan serta cara karyawan dalam melayani konsumen di Grand Trawas Hotel, bagaimana humas di hotel tersebut dijalankan untuk mendapatkan reaksi positif dari konsumennya.

2. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan salah satu karyawan yang telah mengetahui banyak informasi tentang

Humas dan sejarah Hotel serta bagaimana kehumasan dijalankan pada Hotel tersebut.

3. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan bukti-bukti mengenai gambaran umum Hotel, disini penulis mengumpulkan data dengan mengambil foto-foto yang terdapat di Grand Trawas Hotel, jenis kamar, lobby ataupun pemandangan sekitar serta blog yang dimiliki oleh Grand Trawas Hotel itu sendiri yaitu www.grandtrawas@yahoo.com .

