

**HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL
SERTA MEDIA YANG DIGUNAKAN UNTUK MENINGKATAN CITRA
PADA HOTEL SAHID MONTANA MALANG**

Disusun Oleh:

Ida Virginia Kolonica

NIM : 201113002



**PROGRAM DIII KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2014**

**HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL
SERTA MEDIA YANG DIGUNAKAN UNTUK MENINGKATAN CITRA
PADA HOTEL SAHID MONTANA MALANG**

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

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

Disusun Oleh:

Ida Virginia Kolonica

NIM : 201113002



**PROGRAM DIII KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2014**

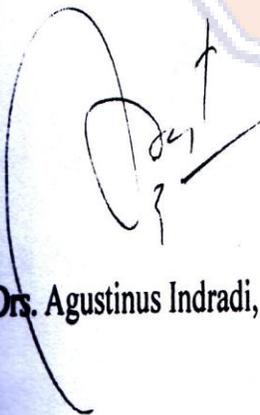


LEMBAR PERSERUJUAN

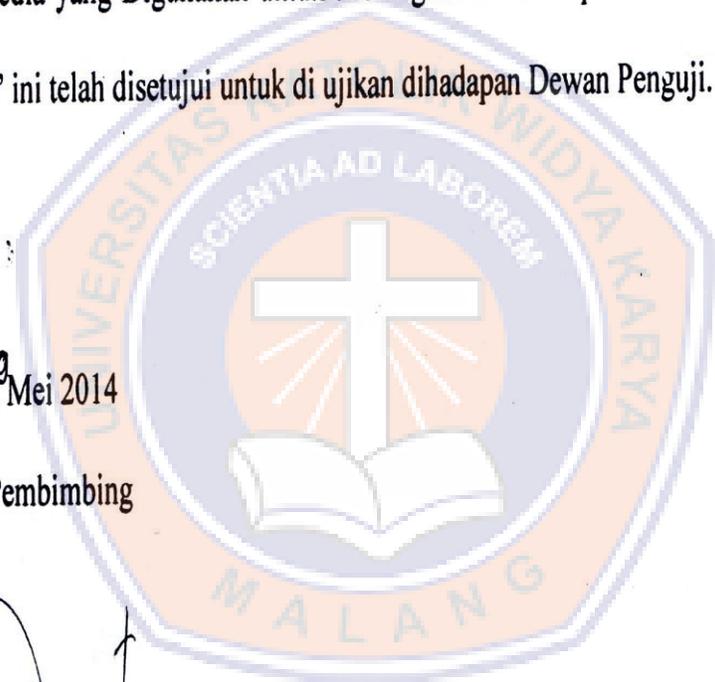
Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul “Hubungan Internal Eksternal Serta Media yang Digunakan untuk Meningkatkan Citra pada Hotel Sahid Montana Malang” ini telah disetujui untuk di ujikan dihadapan Dewan Penguji.

Malang, Mei 2014

Dosen Pembimbing



Drs. Agustinus Indradi, M.Pd



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 memenuhi gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dewan Penguji

Penguji I,

penguji II,



Drs. YL Budi Chayowiyono, MM

NIK: 192024



Drs. Agustinus Indradi, M.Pd

NIK: 191019

Disahkan oleh,



Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Cornelius Niwadolo, M.MM

NIK: 185004



Ketua Prodi III Kesekretariatan



Drs. YL Budi Chayowiyono, MM

NIK: 192024

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat hikmatNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini dengan judul: “Hubungan Internal dan Eksternal serta Media yang Digunakan untuk Meningkatkan Citra pada Hotel Sahid Montana ” 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.

Dalam penyelesaian Laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Agustinus Indradi, M.Pd terima kasih atas bimbingan serta masukan dan semangat yang telah bapak berikan kepada penulis;
2. Drs. YL Budi Cahyowiyono, MM sebagai ketua program yang telah mendukung penulis;
3. Dosen-dosen serta segenap staff Universitas Widya Karya Malang yang selama ini telah banyak memberikan masukan ilmu serta motivasi kepada penulis;
4. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dengan segenap hati tanpa tuntutan serta memberikan dorongan baik moril maupun material dalam setiap jejak kehidupan penulis;

5. H Manihuruk yang telah setiap saat mendukung dalam kasih kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Tante In, terima kasih telah membantu penulis untuk dapat melaksanakan PPL di Hotel Sahid Montana;
7. Pak Adi sebagai manager Marketing terima kasih telah sabar membimbing saya dengan sabar selama PPL.
8. Semua staff dari Hotel Sahid Montana, terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melakukan kegiatan PPL guna menyelesaikan laporan. Penulis sangat senang karena suasana di hotel sangat nyaman dan bersahabat;
9. Teman-teman di Universitas Widya Karya khususnya DIII Kesekretariatan, terima kasih atas dukungan yang di berikan, Penulis sangat senang dapat memiliki waktu belajar bersama dan berbagi bersama kalian, serta kepada pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
10. Teman-teman di panorama dieng, terima kasih atas bantuannya dalam mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir hingga selesai dengan tepat waktu.

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

Malang, Mei 2014

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lemnar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegiatan	4
1.3.1 Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan.....	4
1.3.2 Kegiatan praktik Pengalaman Lapangan.....	5
1.4 Metode Pengumpulan Data	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Sekretaris.....	8
2.2 Tugas Sekretaris	8
2.2.1 Tugas Rutin	9
2.2.2 Tugas Insidental (tidak rutin).....	10
2.3 <i>Public Relation</i> (PR)	11
2.4 Fungsi <i>Public Relation</i>	12
2.5 Tugas <i>Public Relation</i>	13
2.5.1 Tugas <i>Public Relation</i> Secara Internal	14
2.5.1.1 Contoh publik Internal PR.....	15
2.5.2 Tugas <i>Public Relation</i> Secara Eksternal	17
2.5.2.1 Contoh Publik Eksternal PR.....	18
2.6 Media yang Digunakan <i>Public Relation</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI	22
3.1 Sejarah dan Bentuk Usaha Hotel Sahid Montana	22
3.1.1 Sejarah Perkembangan Hotel Sahid Montana.....	22
3.1.2 Bentuk Badan Usaha	24
3.2 Visi dan Misi Hotel Sahid Montana.....	24
3.2.1 Visi Hotel Sahid Montana.....	24

3.2.2	Misi Hotel Sahid Montana	25
3.3	Tujuan Hotel Sahid Montana	25
3.3.1	Tujuan Jangka Pendek.....	26
3.3.2	Tujuan Jangka Panjang.....	26
3.4	Promosi Hotel Sahid Montana	27
3.5	Rekrutmen Pegawai	27
3.6	Organisasi Hotel Sahid Montana.....	27
2.6.1	<i>Job Description</i>	28
3.7	Nilai-nilai Perusahaan	49
3.8	Produk	50
3.8.1	Kamar dan Harga	50
3.8.2	Produk lain	51
3.9	Posisi, Pendidikan, Status dan Jumlah Karyawan.....	52
3.10	Jam Kerja Hotel Sahid Montana	52
BAB IV	HASIL PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN	54
4.1	Unit Kerja dan Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan.....	54
4.1.1	Gambaran Umum unit Kerja.....	54
4.1.2	Sasaran Praktik Pengalaman lapangan	54
4.2	Uraian Kegiatan.....	55
4.2.1	Kegiatan Pokok	55
4.2.2	Kegiatan Tambahan.....	56
4.3	Identifikasi Permasalahan	56
4.3.1	Peranan HRD/ Personalia <i>Department</i> Dalam Pelaksanaan <i>PublicRelation</i> Secara Internal.....	57
4.3.2	Peranan Bagian <i>Sales Marketing Department</i> Dalam Pelak- sanaan <i>Public Relation</i> Secara Eksternal	59
4.3.3	Media yang Digunakan Public Relation untuk Meningkatkan Citra ...	62
4.4	Presentasi Hasil praktik Pengalaman Lapangan.....	64
BAB V	PENUTUP	66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran	67
	Daftar Pustaka.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat Praktik Pengalaman Lapangan
- Lampiran 2 : Daftar Nilai Praktik Pengalaman Lapangan
- Lampiran 3 : Tabel Data Pendidikan, Karyawan Hotel Sahid Montana
- Lampiran 4 : Gambar Struktur Organisasi
- Lampiran 5 : Banquet Event Order (BEO)
- Lampiran 6 : Interoffice Communication (IOC)
- Lampiran 7 : Surat Konfirmasi
- Lampiran 8 : Surat Penawaran
- Lampiran 9 : Meeting Package
- Lampiran 10 : Wedding package
- Lampiran 11 : September Promo
- Lampiran 12 : Logo Hotel Sahid Montana



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan arus komunikasi pada zaman sekarang ini telah berkembang sangat pesat. Saat ini penggunaan alat komunikasi sudah sedemikian mengglobal, sehingga semakin memudahkan masyarakat dalam menjalankan tugas, kewajiban, maupun kebutuhan sehari-hari. Penguasaan komputer dan teknologi canggih lainnya sudah bukan barang asing lagi dan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi banyak manusia.

Di zaman sekarang ini, media massa pun sudah menjadi kebutuhan pokok untuk mendapatkan informasi. Maka persaingan media massa yang juga semakin marak, oleh sebab itu masing-masing media massa berusaha menarik publiknya dengan menawarkan informasi yang semakin kritis dan aktual.

Perkembangan segala bidang kehidupan masyarakat, lambat laun semakin membuat sikap kritis dalam diri masyarakat dalam menilai berbagai hal. Masyarakat bebas memilih apa yang terbaik dalam dirinya dan melawan segala hal yang mengancam atau merugikan dirinya.

Dalam suatu perusahaan wajib mempertahankan pentingnya citra positif dan dukungan dalam upaya pengembangan usaha mereka. Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa suatu lembaga atau organisasi sudah tumbuh dan berkembang ditengah

masyarakat dan menjadi bagian dari masyarakat, oleh karena itu meskipun memiliki modal, manajemen, teknologi, dan pengalaman tenaga yang profesional, tetapi bila tidak didukung oleh masyarakat, maka mustahil bila organisasi atau lembaga tersebut bertahan.

Telah menjadi tugas *Public Relation* (PR) untuk melakukan serangkaian kegiatan untuk membuat citra suatu perusahaan menjadi perusahaan yang memiliki citra positif dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Serangkaian kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cara pendekatan kepada masyarakat baik melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung, melalui komunikasi secara komunikatif dan persuasif.

PR harus menjadi suatu jembatan antara perusahaan dan publiknya, yang menyalurkan apa yang menjadi kebijakan perusahaan dengan publiknya serta menampung pendapat umum yang akan diberikan kepada pihak manajemen guna untuk menjadi masukan bagi perusahaan. Pendapat umum sangat penting bagi organisasi karena dapat menjadi pilar-pilar penyangga keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan.

PR juga berfungsi untuk meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan komponen di dalamnya, karena agar dapat menumbuhkan citra yang baik untuk publik, oleh karena itu PR terlebih dahulu memperkuat hubungan dalam perusahaan dengan cara memberikan motivasi dan partisipasi dengan sesama komponen.

PR juga berfungsi untuk mempertahankan kredibilitas suatu perusahaan untuk mempertahankan kualitas, kapabilitas, atau untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan tersebut.

Adapun alasan penulis untuk memilih Hotel Sahid Montana Malang adalah sebagai berikut:

1. Hotel Sahid Montana merupakan hotel berbintang tiga yang cukup terkenal di Malang.
2. Reputasi dan citra Hotel Sahid Montana yang baik di mata masyarakat, menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan berbagai pendekatan baik secara internal atau eksternal, untuk memperoleh pendapat umum yang menguntungkan.
3. Hotel Sahid Montana merupakan hotel yang cukup tinggi di tengah pesaing usaha bidang perhotelan yang semakin ketat di Malang.

Berdasarkan penjelasan diatas, serta mengingat betapa pentingnya peran *Public Relation* (PR) dewasa ini terutama di Negara Indonesia yang termasuk negara dengan pemasukan devisa terbesar dalam bidang pariwisata, maka penulis mengambil judul “HUBUNGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL SERTA MEDIA YANG DIGUNAKAN UNTUK MENINGKATAN CITRA PADA HOTEL SAHID MONTANA MALANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan yang dijalin oleh Hotel Sahid Montana Malang dengan publik internal?

2. Bagaimana hubungan yang dijalin oleh Hotel Sahid Montana Malang dengan publik eksternal?
3. Media apa yang digunakan untuk meningkatkan citra pada Hotel Sahid Montana Malang?

1.3 Tujuan dan Kegiatan

Setiap kegiatan pasti ada tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai. Demikian pula dengan Praktik Pengalaman Lapangan yang telah penulis laksanakan di Hotel Sahid Montana 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 hubungan yang dijalin oleh Hotel Sahid Montana Malang dengan publik internal.
2. Untuk mengetahui hubungan yang dijalin oleh Hotel Sahid Montana Malang dengan publik eksternal.
3. Untuk mengetahui media yang digunakan untuk meningkatkan citra pada Hotel Sahid Montana Malang.

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 bagi penulis adalah :

- a. sebagai pengalaman serta bekal untuk persiapan kerja dikemudian hari;
- b. mempraktikkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah;
- c. mengetahui pelaksanaan *Public Relation* yang sesungguhnya di lapangan;
- d. meningkatkan keterampilan dan kreativitas pribadi.

2. Bagi Program DIII Kesekretariatan

Kegunaan bagi DIII Sekretaris adalah :

- a. merupakan salah satu sarana untuk mewujudkan kerjasama antara dunia usaha dengan Program DIII Kesekretariatan;
- b. penyesuaian teori dengan kebutuhan di lapangan kerja saat ini.

3. Bagi Perusahaan

Kegunaan bagi perusahaan adalah :

- a. sebagai sarana untuk menjalin kerjasama antar dunia perusahaan dengan Unika Widya Karya;

- b. membantu pihak perusahaan untuk menyelesaikan tugas-tugas dan pekerjaan sehari-hari;
- c. mendapat masukan yang berguna untuk penyempurnaan dalam bekerja.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai penulis dalam menyusun laporan ini adalah seperti berikut ini.

1. Observasi Partisipan

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan atau terlibat secara langsung di tempat pelaksanaan PPL dalam bagian *Public Relation* dan mengamati pelayanan serta cara karyawan dalam melayani konsumen di Hotel Sahid Montana Malang, sehingga mendapat gambaran tentang aktivitas PR di perusahaan.

2. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait, antara lain kepada manajemen pihak *Public Relation Officer* dan staf *Personnal Department*.

3. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan bukti-bukti mengenai gambaran umum Hotel yang diperoleh dengan cara melihat dan

mencatat catatan atau dokumen perusahaan, mengambil foto-foto yang terdapat di Hotel Sahid Montana, dan Web yang dimiliki oleh Hotel Sahid Montana itu sendiri yaitu www.sahidmontana.com

