

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
CITRA BUKIT DAUN HOTEL & RESORT KEDIRI**

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

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

Disusun oleh :

Yunita Rizky Pricilia Beladjam

NIM : 201513003



**PROGRAM DIII MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA**

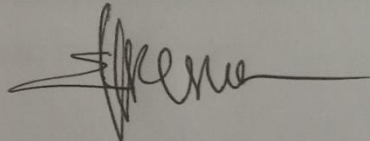
2018

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul **PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN CITRA BUKIT DAUN HOTEL & RESORT KEDIRI** ini telah di setujui untuk di ujikan di hadapan Dewan Penguji.

Malang, 28 April 2018

Dosen Pembimbing,



Andy Endra Krisna, S.S., M.Pd.

NIK. 201411110071

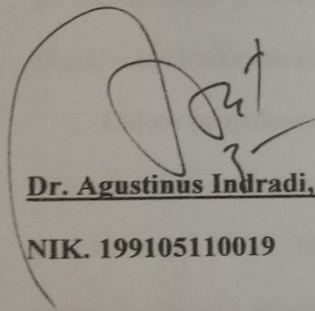
LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan telah dipertanggung jawabkan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Mei 2018 dan telah diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

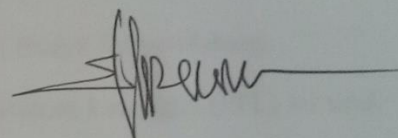
Dewan Penguji :

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.
NIK. 199105110019

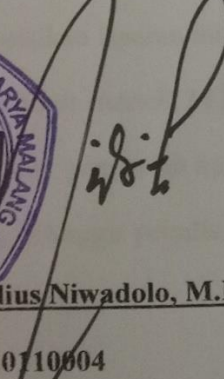
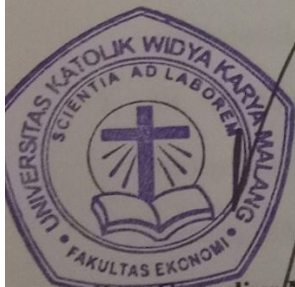


Andy Endra Krisna, S.S., M.Pd.
NIK. 201411110071

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program



Drs. Cornelius Niwadolo, M.MM
NIK. 198510110004



Andy Endra Krisna, S.S., M.Pd.
NIK. 201411110071

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini dengan judul “Peran *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Bukit Daun Hotel & Resort Kediri” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan 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 bimbingan dan bantuan serta dukungan yang begitu besar dan tulus dari berbagai pihak. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Andy Endra Krisna, S.S., M.Pd. selaku ketua program DIII Manajemen Perkantoran sekaligus dosen pembimbing, yang telah membantu dan membimbing penulis dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku dosen penguji program DIII Manajemen Perkantoran yang telah memberikan semangat, motivasi dan masukan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Bapak Adi Suwono selaku pemilik Bukit Daun Hotel & Resort Kediri dan seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bukit Daun Hotel & Resort Kediri.
4. Orang tua tercinta Bapak Saleh Beladjam dan Ibu Wiliana Wati Donatus serta segenap keluarga besar yang tiada henti-hentinya memberikan doa, motivasi dan perhatian.
5. Kakak dan adik tersayang: Ka Ivan, Ka Karel, Abang Randy, Ka Mika, Ndut, Jepes, Heyo, Nape, Jope dan Putra.
6. Sahabat-sahabat yang selalu di hati: Nadya, Itha, Ece, Agus, Vinia, Debby dan Sui.
7. Benediktus Kurniawan Leki yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Keluarga kecil di Kediri: Ka Melan, Ka Iwan, Mbak Amel, Ka Caca dan Mbak Nisa yang telah bersedia menemani penulis selama proses Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Kediri.
9. Girl Squad Tretes Selatan : Ka Jeni, Mbak Catrin, Mbak Tiwi, Mbak Elok, dan Mbak Luky.
10. Teman-teman dari Atambua Ulan, Aben, Oshy, Jhocka, Ikkal, Wine, Semy, Isto, Erik dan Man.
11. Teman seperjuangan Mbak Putri dan Ka Winda serta adik-adik DIII Manajemen Perkantoran yang selalu memberikan dukungan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Penulis sangat berharap laporan ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan pembaca. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini terdapat kekurangannya dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap adanya kritik dan saran demi perbaikan di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun.

Malang, 28 April 2018



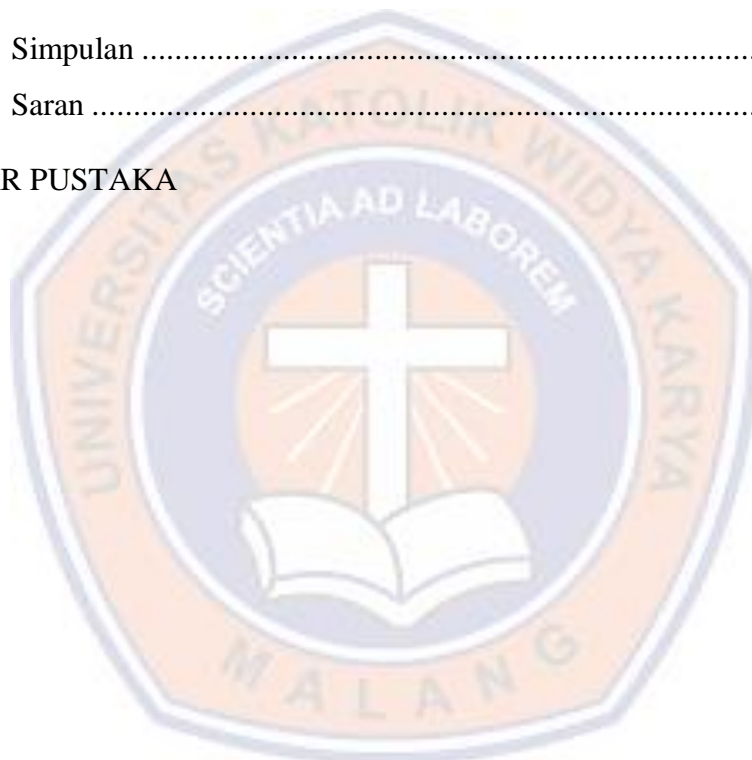
Penulis

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	3
1.4 Manfaat	3
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>	7
2.3 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Internal	8
2.4 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Eksternal.....	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Perusahaan dan Lokasi Perusahaan.....	13
3.1.1 Sejarah Perusahaan	13
3.1.2 Lokasi Perusahaan	14

3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	14
3.2.1	Visi Perusahaan	14
3.2.2	Misi Perusahaan.....	15
3.3	Motto.....	15
3.4	Organisasi Perusahaan	15
3.4.1	Struktur Organisasi	15
3.4.2	<i>Job Description</i>	16
3.5	Jam Kerja	18
3.6	Fasilitas	19
3.6.1	<i>Room</i>	19
3.6.2	<i>Restaurant</i>	19
3.6.3	<i>Swimming pool</i>	20
3.6.4	<i>Gym centre</i>	20
3.6.5	<i>Meeting Room & Ballroom</i>	21
3.6.6	<i>Playground Garden</i>	21
3.6.7	Taman Daun	21
3.6.8	<i>Parking Area</i>	21
3.6.9	<i>Mosque</i>	22
3.6.10	<i>Art Shop</i>	22
3.7	Tata Tertib.....	22
BAB IV LAPORAN HASIL PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN		25
4.1	Unit Kerja dan Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	25
4.1.1	Gambaran Umum Unit Kerja	25
4.1.2	Sasaran Praktik Pengalaman Lapangan	26
4.2	Uraian Kegiatan.....	26
4.2.1	Kegiatan Pokok	26
4.2.2	Kegiatan Tambahan.....	30

4.3	Identifikasi Permasalahan	30
4.3.1	Peran <i>Public Relations</i> yang Berhubungan dengan Pihak Internal..	31
4.3.2	Peran <i>Public Relations</i> yang Berhubungan dengan Pihak Eksternal	33
4.4	Presentasi Hasil Praktik Pengalaman Lapangan.....	35
4.4.1	Manfaat yang Terkait dengan <i>Public Relations</i>	35
4.4.2	Manfaat yang Tidak Terkait dengan <i>Public Relations</i>	37
BAB V PENUTUP		38
4.1	Simpulan	38
4.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Logo Bukit Daun Hotel & Resort Kediri
- Lampiran 2 : Brosur Bukit Daun Hotel & Resort Kediri
- Lampiran 3 : Brosur Ebony Gym
- Lampiran 4 : *Room Rate* 2018
- Lampiran 5 : Surat Keterangan PPL
- Lampiran 6 : Sertifikat
- Lampiran 7 : *Forcast Banquet Event* Maret 2018
- Lampiran 8 : Struktur Organisasi Bukit Daun Hotel & Resort Kediri
- Lampiran 9 : *Internal Memo*
- Lampiran 10 : Lokasi Bukit Daun Hotel & Resort Kediri
- Lampiran 11 : Presensi Kehadiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Citra positif merupakan hal yang penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Namun, proses meningkatkan citra perusahaan bukanlah hal mudah, karena proses ini membutuhkan kreatifitas dan kerja sama dari seluruh anggota perusahaan. Untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi dalam meningkatkan citra, perusahaan membutuhkan seorang *Public Relations* atau yang dikenal dengan Humas (Hubungan Masyarakat).

Saat ini, sebagian besar perusahaan telah menyadari bahwa citra juga dapat terbentuk karena adanya perhatian atau *feedback* dari perusahaan tersebut terhadap publiknya. Dalam proses pembentukan citra, beberapa perusahaan melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sikap dan pandangan tertentu dari publiknya, sehingga hasil penelitian tersebut menjadi titik acuan perusahaan untuk mengambil sebuah tindakan.

Seorang sekretaris dalam suatu perusahaan sering bertindak sebagai seorang *public relations* karena tugas dan kegiatan dari seorang sekretaris selalu berhubungan dengan kegiatan *public relations*. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab dari seorang sekretaris untuk menyelenggarakan tata hubungan, baik secara internal maupun eksternal (Wursanto, 2009:4).

Menurut Herlambang dan Marwoto (2014:9), “berdasarkan kedudukan sekretaris dalam organisasi, salah satu fungsi sekretaris merupakan seorang staf atau karyawan, resepsionis, operator telepon, pengarsip dokumen, pengetik, pembantu pimpinan, dan seorang *public relation officer*.”

Sejalan dengan pendapat diatas, Widjaja (2010:55) mengatakan bahwa “*public relations* (humas) dapat diartikan sebagai suatu kegiatan untuk menanamkan pengertian guna memperoleh *good will*, kerja sama dan kepercayaan yang pada gilirannya mendapat dukungan dari pihak lain”.

Adapun Kusumastuti (2009:138) berpendapat bahwa “*public relations* adalah usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau organisasi dengan pihak masyarakat melalui proses komunikasi timbal balik dan saling mempercayai”.

Bukit Daun Hotel & Resort merupakan salah satu hotel setara bintang tiga di kota Kediri. Hotel ini terletak di jalan Argowilis No. 777, Semen (Pohsarang), Kota Kediri, Jawa Timur. Hotel ini merupakan sebuah hotel yang memiliki konsep pembangunan bernuansa alam dengan menggunakan desain jawa yang klasik serta memiliki fasilitas yang bervariasi dan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi sebagian besar tamu.

Memperhatikan betapa pentingnya peranan seorang *public relations* bagi suatu lembaga atau instansi, penulis mengambil judul “Peran *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Bukit Daun Hotel & Resort Kediri”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah-masalah yang akan diteliti dalam Praktik Pengalaman Lapangan ini adalah:

- a. Bagaimana peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak internal dalam meningkatkan citra Bukit Daun Hotel & Resort?
- b. Bagaimana peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak eksternal dalam meningkatkan citra Bukit Daun Hotel & Resort?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, tujuan Praktik Pengalaman Lapangan di Bukit Daun Hotel & Resort adalah:

- a. Untuk mengetahui peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak internal dalam meningkatkan citra Bukit Daun Hotel & Resort.
- b. Untuk mengetahui peran *public relations* yang berhubungan dengan pihak eksternal dalam meningkatkan citra Bukit Daun Hotel & Resort.

1.4 Manfaat

Penulis mengharapkan laporan Praktik Pengalaman Lapangan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut.

- a. Bagi Penulis

Manfaat bagi penulis adalah:

- 1) Sebagai pengalaman serta bekal untuk persiapan kerja dikemudian hari;

- 2) Mempraktikkan teori yang telah diperoleh dalam proses perkuliahan;
- 3) Mengetahui peran *public relations* yang sesungguhnya dilapangan;
- 4) Meningkatkan ketrampilan dan kreatifitas pribadi.

b. Bagi Bukit Daun Hotel & Resort

Manfaat bagi Bukit Daun Hotel & Resort adalah:

- 1) Memperoleh tenaga bantuan dalam bidang *public relations*;
- 2) Sebagai sarana untuk mempublikasikan Bukit Daun Hotel & Resort Kediri.

c. Bagi Universitas Katolik Widya Karya

Manfaat bagi Universitas Katolik Widya Karya adalah:

- 1) Terciptanya peluang bagi adik-adik semester untuk magang di Bukit Daun Hotel & Resort Kediri;
- 2) Memperoleh ilmu baru untuk menyesuaikan teori yang diberikan dengan kebutuhan didunia kerja saat ini.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam Praktik Pengalaman Lapangan ini adalah seperti berikut ini.

a. Observasi Partisipan

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan atau terlibat secara langsung di tempat pelaksanaan PPL dalam bagian *Public Relations* dan mengamati pelayanan serta cara karyawan dalam melayani konsumen di Bukit Daun Hotel & Resort Kediri, sehingga mendapat gambaran tentang aktivitas *Public Relations* di hotel.

b. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait, antara lain manajemen pihak *Guest Relations Officer* dan staf *Marketing Department*.

c. Studi Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan mengumpulkan bukti-bukti mengenai gambaran umum hotel yang diperoleh dengan cara melihat dan mencatat dokumen perusahaan, mengambil foto-foto yang terdapat di Bukit Daun Hotel & Resort Kediri dan web yang dimiliki oleh Bukit Daun Hotel & Resort Kediri yaitu www.bukit-daun.com.