

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBENTUK CITRA
POSITIF DI KUSUMA AGROWISATA *RESORT AND
CONVENTION HOTEL* BATU**

Disusun Oleh :

Cornelia Agatta Maissy Anggreani Rumekso

NIM : 201613002



**PROGRAM D-III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2019**

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBENTUK CITRA
POSITIF DI KUSUMA AGROWISATA *RESORT AND
CONVENTION HOTEL* BATU**

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi
di program D III Administrasi Perkantoran

Oleh :

Cornelia Agatta Maissy Anggreani Rumekso

NIM : 201613002



**PROGRAM D III ADMINISTRASI PERKANTORAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG**

2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Praktik Pengalaman Lapangan dengan judul **PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF DI *KUSUMA AGROWISATA RESORT AND CONVENTION HOTEL BATU*** ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Malang, 16 Mei 2019

Dosen Pembimbing,

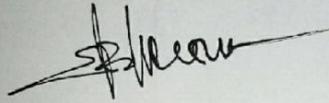


Dr. Agustinus Indradi, M.Pd
NIK. 199105110019

LEMBAR PENGESAHAN

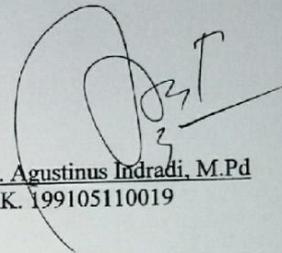
Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) telah dipertanggungjawabkan di depan Dosen Penguji pada tanggal 29 Mei 2019 dan telah diterima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd).

Penguji I



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

Penguji 2



Dr. Agustinus Indradi, M.Pd
NIK. 199105110019

Mengetahui,

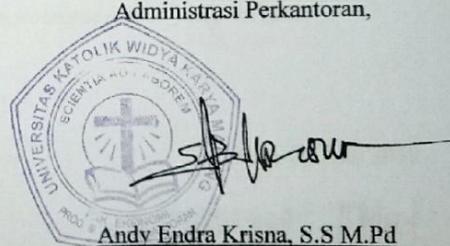
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Dra. M.A.F. Suprapti, M.M
NIK. 199105210017

Ketua Prodi D III

Administrasi Perkantoran,



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

PERSYARATAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **Peran *Public Relations* dalam Membentuk Citra Positif di Kusuma Agrowisata Resort and Convention Hotel Batu** merupakan karya asli dari:

Nama : Cornelia Agatta Maissy Anggreani Rumekso
NIM : 201613002
Jurusan : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi dengan aturan yang berlaku.

Malang, 20 Juni 2019



Cornelia Agatta

NIM: 201613002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa oleh karena berkat dan kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini dengan mengambil judul “Peran *Public Relations* dalam Membentuk Citra Positif di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention* Hotel Batu” tepat pada waktunya.

Tujuan penyusunan laporan ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam merampungkan studi di program D III Administrasi Perkantoran dan untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md). Laporan ini dibuat berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Kusuma Agrowisata Hotel and Convention Batu.

Dalam penyusunan laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Andy Endra Krisna, S.S., M.Pd. selaku ketua program studi D III Administrasi Perkantoran yang selalu memberi motivasi dan membimbing penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian laporan ini dengan baik.
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku dosen pembimbing penyusunan laporan praktik pengalaman lapangan yang dengan tulus memberikan semangat, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam menyusun laporan tugas akhir.

3. Seluruh keluarga besar Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik pengalaman lapangan ini.
4. Ibu Vekim, selaku pemilik CV Pelangi yang telah memberikan beasiswa penuh bagi penulis.
5. Keluarga Bapak Agus Clemens yang telah mendukung dan mendoakan penulis dalam proses belajar dan menyelesaikan perkuliahan.
6. Orang tua terkasih, Bapak Trimulyono dan Ibu Banah yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi kepada penulis.
7. Kedua kakak tersayang, Marco Hagi dan Arantya Mega.
8. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis yaitu Dewi, Felicia, Franky, Malinda, dan Zahroh.
9. Teman-teman magang yaitu Valen, Merriyani, Helen, Nia, Yosef.
10. *I'd like to say thank you to EXO and Monsta X who always fill my days with joy and happiness, and encouraging me to pursue my dream. I love you.*

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan laporan praktik pengalaman lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mohon agar diberi kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis juga berharap semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pembaca, khususnya mengenai tugas dan peran *Public Relations*.

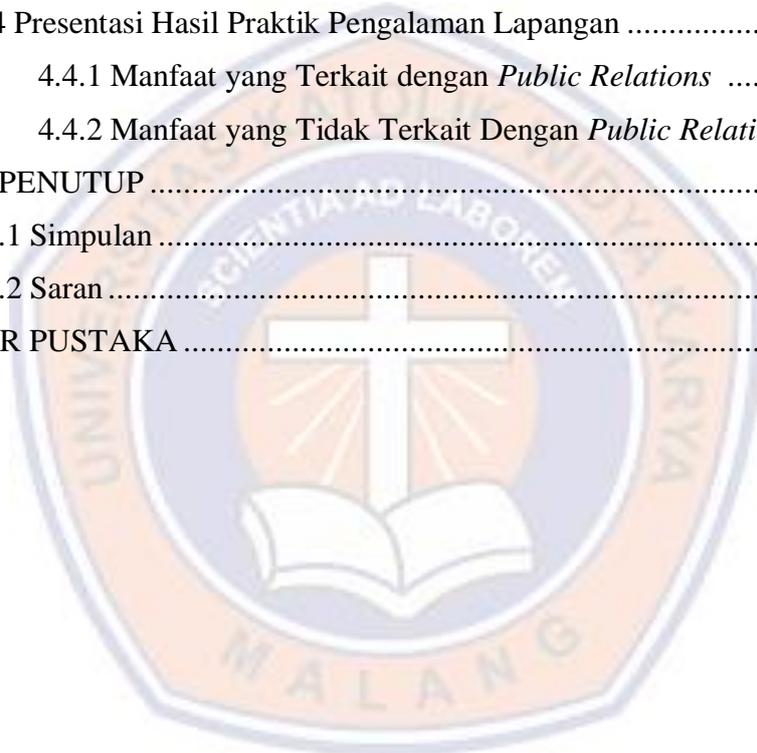
Malang, 6 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERSYARATAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	6
2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	8
2.3 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Internal	10
2.4 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Eksternal	11
2.5 Peran <i>Public Relations</i> dalam Membentuk Citra Perusahaan	13
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....	14
3.1 Sejarah Perusahaan.....	15
3.2 Lokasi Perusahaan	16
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	16
3.4 Slogan	17
3.5 Organisasi Perusahaan	17
3.5.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	17
3.5.2 <i>Job Description</i>	18
3.5.3 Jam Kerja.....	31
3.5.4 Fasilitas	31

BAB IV 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	35
4.2 Uraian Kegiatan.....	35
4.2.1 Kegiatan Pokok.....	35
4.3 Identifikasi Permasalahan	37
4.3.1 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Internal	37
4.3.2 Peran <i>Public Relations</i> dengan Pihak Eksternal.....	39
4.4 Presentasi Hasil Praktik Pengalaman Lapangan	40
4.4.1 Manfaat yang Terkait dengan <i>Public Relations</i>	40
4.4.2 Manfaat yang Tidak Terkait Dengan <i>Public Relations</i>	41
BAB V PENUTUP	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat Apresiasi Praktik Pengalaman Lapangan
- Lampiran 2 : Lembar Penilaian Praktik Pengalaman Lapangan
- Lampiran 3 : Presensi Praktik Pengalaman Lapangan
- Lampiran 4 : Brosur Lomba Foto dan Kegiatan *Coloring Contest*
- Lampiran 5 : Ucapan Perayaan Hari Besar Nasional
- Lampiran 6 : Foto *Guiding* Pengunjung
- Lampiran 7 : Foto Kunjungan Bupati Sleman
- Lampiran 8 : Foto Kegiatan Donor Darah
- Lampiran 9 : Foto Kegiatan Pelatihan dan Liburan Karyawan
- Lampiran 10 : Data Kunjungan Wisatawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, persaingan dengan perusahaan-perusahaan dari dalam dan luar negeri tidak dapat dihindari. Setiap perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya, tujuannya adalah untuk membentuk kesan yang positif terhadap perusahaan itu sendiri. Kesan atau pandangan yang positif dapat terbentuk apabila perusahaan menjalin hubungan baik dan harmonis dengan publiknya, baik publik internal maupun publik eksternal. Supaya hubungan baik tersebut dapat terwujud, komunikasi yang dilakukan hendaknya menimbulkan kesamaan makna bagi kedua belah pihak. Maka dari itu, peran *Public Relations* sangatlah dibutuhkan oleh sebuah perusahaan untuk mewujudkan hal tersebut.

Praktisi *Public Relations* memiliki tugas dalam menganalisis tren yang berlaku serta memahami dan mengevaluasi opini publik terhadap suatu perusahaan. Hal ini digunakan sebagai masukan terhadap pembentukan kebijakan agar terjadi keharmonisan di antara perusahaan dengan publiknya sehingga tujuan organisasi dapat dicapai. Effendy (1993:3) mengatakan bahwa perusahaan harus selalu melakukan penyesuaian kepada perubahan yang terjadi di lingkungannya. Dalam hal ini, perusahaan dituntut untuk peka dan tanggap terhadap peristiwa-peristiwa yang terjadi di sekitarnya.

Menurut Jefkins (2003:10) *Public Relations* adalah bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik. Dalam kasus ini, komunikasi yang dibentuk dapat berupa penyediaan informasi yang akurat dan relevan kepada khalayak serta membangun sebuah dialog yang mana memberikan kesempatan kepada semua pihak untuk menyampaikan pendapat atau pandangannya secara seimbang sehingga menghasilkan pemahaman yang saling menguntungkan.

Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* sebagai perusahaan yang kegiatannya bergerak di bidang jasa selama kurang lebih tiga puluh tahun memiliki tujuan jangka panjang yaitu untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan standart internasional dan berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang memberikan dampak positif bagi khalayaknya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan benar-benar mengutamakan kepuasan pelanggan dan ingin menjalin hubungan yang baik dengan semua pihak.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting adanya peran seorang *Public Relations* dalam pembentukan citra positif dan sebagai alat komunikasi dengan publiknya yang bertujuan untuk memperoleh simpati, dukungan, dan kepercayaan sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam mewujudkan kenyamanan pelanggan. Maka dari itu, penulis tertarik mengambil judul yakni “Peran *Public Relations* dalam Membentuk Citra Positif di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan seperti berikut ini.

1. Bagaimana peran *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan pihak internal di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel Batu*?
2. Bagaimana peran *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel Batu*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas penulis dapat memaparkan tujuan seperti berikut ini.

1. Untuk mengetahui peran *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan pihak internal di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel Batu*.
2. Untuk mengetahui peran *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel Batu*.

1.4 Manfaat

Adapun beberapa manfaat yang dapat diberikan penulis kepada pihak terkait, manfaat akan dipaparkan sebagai berikut.

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan penulis di bidang *Public Relations*.
 - b. Dapat memperoleh pengalaman kerja lapangan yang sesuai dengan kebutuhan di masa yang akan datang.

- c. Dapat berelasi dengan pimpinan dan rekan sejawat.
2. Manfaat bagi Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu
 - a. Mengetahui perkembangan teori mengenai fungsi dan peran *Public Relations* sehingga dapat menjadi bahan acuan untuk penerapan dalam kegiatan di bidang kehumasan.
 - b. Menjalni kerjasama dengan perguruan tinggi yang bersangkutan yaitu Universitas Katolik Widya Karya Malang.
3. Manfaat Universitas Katolik Widya Karya Malang
 - a. Sebagai bahan referensi bacaan terlebih bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir.
 - b. Mempromosikan Jurusan D-III Administrasi Perkantoran kepada pihak ekstern.
 - c. Menjalni hubungan yang baik di antara Universitas Katolik Widya Karya dengan Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode pengumpulan data yang penulis gunakan, adalah sebagai berikut.

1. Observasi partisipan

Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan ikut mengambil bagian dalam kegiatan *Public Relations* di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu, sehingga penulis mengetahui dengan jelas peran *Public Relations* dalam sebuah perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang atau pihak yang mengetahui kebenaran informasi dan ahli yang berwenang terhadap suatu masalah khususnya di bidang *Public Relations*.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi mengenai hal-hal atau variabel terkait dengan *Public Relations* di Kusuma Agrowisata *Resort and Convention Hotel* Batu yang berupa gambar, grafik, maupun lain sebagainya.

