

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DI FAVEHOTEL
RUNGKUT SURABAYA**



Oleh:
JESSLYN DIVA PRASETYO
NRP. 1423018012

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN *PUBLIC RELATIONS* DI FAVEHOTEL
RUNGKUT SURABAYA

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Oleh:
JESSLYN DIVA PRASETYO
NRP. 1423018012

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jesslyn Diva Prasetyo
NRP : 1423012018
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul:

“PERAN *PUBLIC RELATIONS* DI FAVEHOTEL RUNGKUT SURABAYA”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 9 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Jesslyn Diva Prasetyo

NRP. 1423018012

Mengetahui,
Dosen Pembimbing Tunggal,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIDN. 0630077303

HALAMAN PERSETUJUAN
PERAN *PUBLIC RELATIONS* DI FAVEHOTEL RUNGKUT
SURABAYA

OLEH:
JESSLYN DIVA PRASETYO
NRP: 1423018012

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

TANGGAL: 1 November 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitte Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK. 142.15.0849

**SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Jesslyn Diva Prasetyo
NRP : 1423012018
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Tahun Lulus : 2022

Dengan ini **SETUJU** Karya Ilmiah saya, dengan judul

“PERAN *PUBLIC RELATIONS* DI FAVEHOTEL RUNGKUT SURABAYA”

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 9 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Jesslyn Diva Prasetyo

NRP. 1423018012

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:
JESSLYN DIVA PRASETYO NRP: 1423018012

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 8 NOVEMBER 2021 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom.
NIK. 142.15.0857

MENGETAHUI

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIDN. 0715108903

KATA PERSEMBAHAN

Ucapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan berkat rahmat penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan kerja praktik ini dari awal hingga akhir dengan baik. Atas penyertaan-Nya juga, penulis akhirnya bisa mendapatkan tempat untuk melaksanakan kerja praktik setelah mendapat banyak hambatan karena banyak perusahaan yang tidak membuka kesempatan di tengah kondisi Covid-19 ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis dan teman-teman penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk bisa menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik. Tidak lupa juga, penulis mengucapkan terima kasih banyak pada seluruh keluarga besar Favehotel Rungkut Surabaya yang sudah memberi penulis kesempatan untuk melakukan kerja praktik, memberi ilmu, dan kesempatan memiliki pengalaman baru. Semoga apa yang penulis kerjakan dapat bermanfaat dan menjadi kebanggaan bagi penulis dan orang lain.

Surabaya, 1 November 2021

Jesslyn Diva Prasetyo

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat melaksanakan kerja praktik dan menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan kerja praktik dengan judul Peran *Public Relations* di Favehotel Rungkut Surabaya ini ditulis agar penulis dapat mengetahui dan menjalankan praktik kerja sebagai *Public Relations* di hotel secara langsung. Tidak hanya itu, laporan ini juga disusun sebagai bentuk tanggung jawab penulis selama tiga bulan melakukan kerja praktik di Favehotel Rungkut Surabaya, serta merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1).

Dalam laporan ini penulis telah berusaha menyampaikan seluruh data yang telah penulis terima saat melakukan kerja praktik sebagai *Public Relations* Di Favehotel Rungkut Surabaya selama tiga bulan, mulai pada tanggal 22 Juni 2021 hingga 22 September 2021. Laporan ini diharapkan dapat berguna bagi para pembaca yang mungkin membutuhkan informasi mengenai gambaran kerja dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan di Favehotel Rungkut Surabaya. Penyusunan laporan ini tentunya didukung oleh Favehotel Rungkut Surabaya yang memberikan informasi dan bimbingan selama penulis menjalankan kerja praktik.

Penulis menyadari bahwa kerja praktik ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang menyertai dan mencurahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua penulis, Papa, Mama, dan Adik yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat setiap harinya kepada penulis agar penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
3. Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan, membimbing, dan menuntun penulis dari awal hingga akhir sehingga laporan ini dapat disusun dengan baik dan lancar.

4. Favehotel Rungkut Surabaya yang sudah memberi penulis kesempatan untuk melakukan kerja praktik dan belajar secara langsung tentang *Public Relations*.
5. Kak Cia selaku *Marketing Communication* dan pembimbing penulis selama melakukan kerja praktik yang dari awal selalu *welcome*. Terima kasih sudah membagikan pengalaman dan ilmunya dan selalu memberi kesempatan dan kepercayaan pada penulis untuk berkontribusi secara langsung dalam mengerjakan *press release*, semua desain-desain maupun tugas lainnya.
6. Maam Santi Manurung selaku *Hotel Manager* di Favehotel Rungkut Surabaya yang selalu membagikan pengalaman dan memberikan ilmu dan wawasan tentang *Public Relations*.
7. Bu Riris selaku *Sales and Marketing Manager* yang sudah mendorong penulis untuk lebih maju dan memberikan kepercayaan pada penulis untuk mengerjakan banyak hal agar mendapat pengalaman yang lebih luas pada bidang lainnya juga.
8. Mbak Shita selaku *Sales Executive* yang dengan sabar selalu mengajarkan dan memperkenalkan penulis pada bidang pekerjaannya serta memberi kepercayaan pada penulis untuk membantu mengerjakan tugas-tugasnya sehingga penulis mendapat pengalaman juga dalam bidang pemasaran.
9. Seluruh keluarga besar Favehotel Rungkut Surabaya yang sudah menyambut penulis dengan baik dan banyak memberi ilmu dalam bidang-bidang kerja lainnya.
10. Seluruh teman, sahabat, kerabat, dan seluruh orang yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar laporan ini bisa lebih baik lagi dan dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Bidang Kerja Praktik	4
I.3. Tujuan Kerja Praktik	4
I.4. Manfaat Kerja Praktik	4
I.4.1. Bagi Mahasiswa	4
I.5. Tinjauan Pustaka	5
I.5.1. Definisi <i>Public Relations</i>	5
I.5.2. Fungsi <i>Public Relations</i>	6
I.5.3. Peran <i>Public Relations</i>	7
I.5.4. Jenis Khalayak <i>Public Relations</i>	9
BAB II. HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	13
II.1. Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	13
II.1.1. Profil Favehotel Rungkut Surabaya	13
II.1.2. Visi dan Misi Favehotel Rungkut Surabaya	14
II.1.3. Nilai-Nilai Favehotel Rungkut Surabaya	15

II.1.4. Susunan Organisasi Favehotel Rungkut Surabaya	15
II.2. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	19
II.3. Hasil atau Temuan	31
II.3.1. <i>Social Media Schedule</i>	32
II.3.2. <i>Press Release</i>	34
II.3.3. <i>Event</i> Instagram Live	38
II.3.4. Membuat Desain	43
II.3.5. Pembuatan Konten Tiktok	48
II.3.6. Telesales	53
II.3.7. Membuat <i>Report</i> dan Berkas-berkas	56
BAB III. PEMBAHASAN	60
III.1. <i>Public Relations</i> Favehotel Rungkut Surabaya	60
III.2. Peran Public Relations	62
III.2.1. Tenaga Ahli (<i>Expert Prescriber</i>)	62
III.2.2. Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Fasilitator</i>)	64
III.2.3. Proses Fasilitator Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving</i> <i>Process Fasilitator</i>)	65
III.2.4. Teknik Komunikasi (<i>Communication Technician</i>)	66
BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN	70
IV.1. Kesimpulan	70
IV.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Laporan Harian Pelaksanaan Kerja Praktik (KP)	20
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo Favehotel Rungkut Surabaya	13
Gambar II.2 Struktur Organisasi <i>Sales and Marketing Department</i> Favehotel Rungkut Surabaya	16
Gambar II.3 <i>Social Media Schedule</i>	33
Gambar II.4 <i>Press release</i> yang diberi judul “Favehotel Rungkut Surabaya Turut Memeriahkan Perayaan Hari Anak Nasional”	36
Gambar II.5 <i>Press release</i> “Aksi Baik, Favehotel Rungkut Surabaya Berbagi Makanan Gratis di Masa Pandemi”	37
Gambar II.6 <i>Online training</i> “ <i>How to Write a Good Press Release</i> ”	38
Gambar II.7 Instagram Live “ <i>Food Review with Nonik Chubby</i> ”	40
Gambar II.8 Instagram Live “ <i>Improve Your Personal Branding in the New Digital Era with Putjok Rizaldy</i> ”	41
Gambar II.9 Desain poster Instagram Live “ <i>The New Lime Garden</i> ”	42
Gambar II.10 Desain materi promosi F&B untuk Instagram	44
Gambar II.11 Desain promo hotel “ <i>Aucation Promo</i> ”	45
Gambar II.12 Instagram Story fasilitas <i>venue</i> hotel	46
Gambar II.13 <i>Layout Meeting Room</i>	47
Gambar II.14 Konten cara penggunaan double masker	49
Gambar II.15 Konten <i>pass the martabak challenge</i>	50
Gambar II.16 Konten <i>This or That</i>	51
Gambar II.17 Konten promosi Sego Mercon Paru	52
Gambar II.18 Database telesales	54
Gambar II.19 <i>Quotation</i> (surat penawaran)	55
Gambar II.20 BEO (<i>Banquet Event Order</i>)	57
Gambar II.21 <i>Voucher</i> hotel dan <i>Welcome letter</i>	58
Gambar II.22 <i>Entertainment Expenditure Approval</i>	59
Gambar III.1 Program CSR Berbagi Makanan Gratis di Masa Pandemi	63
Gambar III.2 <i>Press Release</i>	67
Gambar III.3 Desain materi promosi Instagram Story	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kerja <i>Social Media Schedule</i>	73
Lampiran 2 Hasil Kerja <i>Press Release</i>	75
Lampiran 3 Hasil Kerja Membuat <i>Event</i> Instagram Live	78
Lampiran 4 Hasil Kerja Desain	79
Lampiran 5 Hasil Kerja Konten Tiktok dan Menjadi Talent	83
Lampiran 6 Hasil Kerja Telesales, Report, dan Berkas-berkas Lainnya	85
Lampiran 7 Kegiatan <i>Training</i>	88
Lampiran 8 Surat Penerimaan Kerja Praktik Favehotel Rungkut Surabaya	89
Lampiran 9 Lembar Penilaian Kerja Praktik	90
Lampiran 10 Laporan Harian Pelaksanaan Kerja Praktik (KP)	91

ABSTRAK

Penting bagi sebuah perusahaan untuk membangun komunikasi aktif dalam meningkatkan citra positifnya kepada publiknya karena citra perusahaan merupakan asset perusahaan. Maka, setiap perusahaan membutuhkan adanya peran *Public Relations* untuk mengelola aktivitas komunikasi tersebut. *Public Relations* merupakan salah satu divisi yang memegang peran penting untuk keberhasilan suatu perusahaan ditengah persaingan bisnis saat ini. Dalam laporan kerja praktik ini akan dibahas mengenai peran *Public Relations* di Favehotel Rungkut Surabaya. Seorang *Public Relations* memiliki peran untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik antara perusahaan dengan publiknya untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Peran *Public Relations* Favehotel Rungkut Surabaya sudah memenuhi empat kategori peran *Public Relations* dalam suatu organisasi, yaitu Tenaga Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), Proses Fasilitator Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*), dan Teknik Komunikasi (*Communication Technician*).

Kata Kunci: *Public Relations*, Peran *Public Relations*, Favehotel Rungkut Surabaya