

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kerja praktik merupakan mata kuliah wajib yang dibutuhkan sebelum mahasiswa tingkat akhir menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi. Mata kuliah kerja praktik sendiri bertujuan untuk memberi pengalaman dalam dunia kerja kepada mahasiswa. Mahasiswa diminta untuk bisa mengaplikasikan teori yang sudah di dapat selama kuliah salah satunya dengan melalui mata kuliah kerja praktik.

Hubungan Masyarakat adalah sebuah aktivitas komunikasi yang dilakukan secara dua arah dengan publik bertujuan untuk membuat saling percaya, kerjasama dan pengertian. Hubungan Masyarakat sendiri merupakan kepanjangan dari humas. Peran Hubungan Masyarakat yaitu sebagai komunikator di sebuah perusahaan atau instansi dari publik internal maupun publik eksternal maka dari itu humas merupakan salah satu ujung tombak dari perusahaan atau instansi untuk bersaing di dalam era globalisasi. Dalam perusahaan atau instansi Hubungan Masyarakat sangat diperlukan untuk mengomunikasikan tujuan, visi, misi dan program-program perusahaan atau instansi kepada khalayak atau untuk menjalin sebuah komunikasi dengan stakeholder.

Public Relations atau Hubungan Masyarakat merupakan perangkat penting di dalam perusahaan atau instansi. Tidak hanya berperan sebagai menyebarkan sebuah informasi internal kepada seluruh karyawan, menjaga hubungan internal antar karyawan tetapi Hubungan Masyarakat juga mempunyai peran yang sangat penting dalam menjalani suatu hubungan dengan pihak eksternal atau pihak luar contohnya seperti menjembatani antara perusahaan atau instansi dengan khalayak atau konsumen dan juga antara perusahaan atau instansi dengan media agar selalu terbentuk citra yang positif bagi sebuah perusahaan atau instansi. Hubungan Masyarakat baik di instansi pemerintah maupun instansi swasta memegang peranan yang sangat penting.

Seiring dengan berkembangnya jaman Hubungan Masyarakat terus melakukan penyesuaian terhadap informasi dan perkembangan teknologi karena Hubungan Masyarakat harus menjadi yang terdepan di dalam menghadapi perubahan-perubahan yang ada serta Hubungan Masyarakat harus tanggap jika menghadapi isu-isu yang berkembang di dalam khalayak atau konsumen terutama jika menyangkut perusahaan atau instansi.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah perusahaan daerah air minum milik pemerintah yang berada di jalan Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2 Kota Surabaya. Pada divisi Hubungan Masyarakat atau humas memiliki peran dan fungsi untuk membantu perusahaan atau instansi dalam membentuk citra yang positif di mata khalayak atau masyarakat. Hubungan Masyarakat pada instansi pemerintah

dengan non pemerintah memiliki perbedaan yaitu tidak terdapat unsur komersial walaupun humas pemerintah melakukan sesuatu hal yang sama tetapi humas pemerintah menekankan pelayanan publik atau meningkatkan pelayanan untuk umum (Ruslan, 2016: 341).

Tugas Hubungan Masyarakat atau humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sangat penting karena PDAM Surya Sembada Kota Surabaya salah satu lembaga dari pemerintah yang memiliki khalayak atau konsumen yang sangat luas dan tentunya beragam. Sebagai salah satu lembaga milik pemerintah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat kota Surabaya.

Dari penjelasan di atas penulis tertarik untuk kerja praktik di instansi milik pemerintah yaitu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan penulis akan memaparkan pada laporan yang penulis buat ini. Penulis tertarik untuk melakukan kerja praktik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya karena bidang hubungan masyarakat atau *Public Relations* merupakan salah satu prospek pekerjaan lulusan dari Ilmu Komunikasi. Praktik kehumasan atau *Public Relations* merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan maka dari itu penulis ingin mendapatkan sebuah pengalaman dan meningkatkan pengetahuan di dalam bidang Hubungan Masyarakat pada instansi pemerintah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

I.2 Bidang Kerja Praktik

Bidang kerja praktik ini adalah berfokus pada aktivitas Hubungan Masyarakat korporasi dengan topik aktivitas Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

I.3 Tujuan Kerja Praktik

1.3.1 Tujuan Umum:

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai hubungan antara teori akademis dan praktik di dalam dunia kerja.
2. Memberikan pengetahuan kepada peserta kerja praktik mengenai praktik kerja pada Hubungan Masyarakat di dalam menjalankan fungsi dan perannya.
3. Memberikan kesempatan untuk peserta kerja praktik agar peserta kerja praktik menerapkan teori korporasi yang diterima di dalam jenjang akademik dengan praktik yang dilakukan di lapangan.

1.3.2 Tujuan Khusus:

1. Mendapatkan sebuah pengalaman dalam bidang kerja Hubungan Masyarakat.
2. Mengetahui proses kerja antara divisi yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

I.4 Manfaat Kerja Praktik

I.4.1 Manfaat Bagi Penulis:

Manfaat kerja praktik bagi penulis yaitu menjadi lebih kreatif, memiliki pola berfikir yang lebih kritis dan menjadi tau aktivitas Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

I.4.2 Manfaat Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya:

Manfaat kerja praktik bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu dapat memberikan masukan dan hasil kerja praktik untuk memajukan Hubungan Masyarakat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

I.5 Tinjauan Pustaka

I.5.1 Pengertian Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat yaitu memiliki sebuah fungsi sebagai manajemen yang membangun, mengidentifikasi dan mempertahankan sebuah hubungan yang saling memberikan keuntungan antara suatu organisasi dengan berbagai publik yang menentukan sebuah kesuksesan dan kegagalan. Menurut Cutlip (2009: 6), Hubungan Masyarakat atau humas juga memiliki sebuah fungsi manajemen yang bertujuan untuk mempertahankan dan membangun sebuah hubungan yang bermanfaat dan baik antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan pada organisasi tersebut.

Kinerja Hubungan Masyarakat sangat penting dalam menciptakan citra baik dalam suatu perusahaan, sehingga kinerja yang bagus menjadi suatu hal yang akan menentukan alur maju mundurnya suatu perusahaan tersebut. Hal itu tergantung pada bagaimana strategi Hubungan Masyarakat dalam menjaga citra atau nama baik di mata masyarakat dari perusahaan tempat dimana ia bekerja.

I.5.2 Aktivitas Hubungan Masyarakat

Seorang Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* tentu saja tidak terlepas dari aktivitas yang dilakukan sehari-hari untuk menjaga citra yang positif pada suatu perusahaan atau instansi. Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* memiliki beberapa ruang lingkup pekerjaan. Secara sederhana pekerjaan yang bisa dilakukan Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* (Kriyantono, 2012:23):

1. *Publication & Publicity*, ialah memperkenalkan suatu perusahaan kepada publik.
2. *Events*, ialah mengorganisasi kegiatan atau event yang bertujuan untuk membentuk sebuah citra.
3. *News*, ialah seorang Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* dituntut untuk menguasai suatu teknik-teknik menulis agar dapat menghasilkan tulisan seperti *newsletter & press release*.
4. *Community Involvement*, ialah Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* harus membuat suatu program yang bertujuan untuk menciptakan keterlibatan masyarakat sekitarnya atau komunitas.

5. *Identity media*, ialah pekerjaan Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* yang bertujuan untuk membina suatu hubungan kepada para media pers.
6. *Lobbying*, ialah Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* yang memiliki keahlian untuk negosiasi dan persuasi dengan berbagai pihak.
7. *Social Investment*, ialah pekerjaan Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* untuk membuat program yang bermanfaat bagi kesejahteraan sosial.