

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Nurtjahjani dan Trivena (2018) mendefinisikan *Public Relations* (PR) sebagai sebuah kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, *goodwill*, kepercayaan, penghargaan dari lembaga atau perusahaan dan masyarakat. *Public Relations* dibutuhkan untuk membuat citra perusahaan menjadi baik dimata masyarakat (Nurtjahjani dan Trivena 2018). Canton dalam Ardianto (2016) mendefinisikan citra perusahaan sebagai kesan, perasaan, dan gambaran publik mengenai perusahaan, kesan tersebut diciptakan dari suatu objek, orang-orang, dan organisasi yang terkait. Citra perusahaan ini tidak hanya dibangun untuk masyarakat di luar saja, namun juga untuk para karyawan yang menjadi bagian dari perusahaan itu sendiri. Citra yang baik akan membuat perusahaan berkembang, oleh karena itu diperlukan jalinan komunikasi yang baik antara pihak internal dan eksternal perusahaan agar mendapatkan citra yang baik.

Menurut Silviani (2020), internal *public relations* merupakan keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer, pemegang saham dan dewan direksi perusahaan. Karyawan dan pemegang saham menjadi tulang punggung dalam menjalankan operasional perusahaan. Internal *public relations* memiliki peranan sebagai mediator dalam membina hubungan dengan orang-orang di dalam organisasi atau perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.

Selain internal *public relations*, ada juga eksternal *public relations* yang memiliki perbedaan ruang lingkup, fungsi dan tugas yang berbeda dari internal *public relations*. Menurut Silviani (2020), eksternal *public relations* didefinisikan sebagai hubungan publik yang dilakukan dengan sasaran masyarakat sekitar perusahaan, instansi pemerintahan, konsumen, pers, dan sebagainya. Eksternal *public relations* memiliki peranan sebagai mediator dalam membina hubungan dengan pihak tersebut dalam rangka meningkatkan hubungan dengan orang-orang di luar perusahaan.

PT Sari Ater merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang wisata air panas. Perusahaan ini beroperasi di Kabupaten Subang, Jawa Barat. PT Sari Ater sudah beroperasi kurang lebih selama 48 tahun. Salah satu faktor yang membuat perusahaan ini dapat bertahan selama 48 tahun adalah karena peran *public relations* dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal dan eksternal perusahaan. Keberadaan *public relations* memiliki peranan yang penting dalam menjaga hubungan dengan publik internal dan eksternal. Kegiatan *public relations* di PT Sari Ater begitu besar, luas dan kompleks karena bukan hanya menangani pihak-pihak yang berada di lingkungan dalam perusahaan tetapi juga pihak-pihak yang berada pada lingkungan luar perusahaan yang beragam keinginan, kebutuhan dan kepentingannya masing-masing. Keberadaan seorang *public relations* di PT Sari Ater merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan antara pihak internal maupun pihak eksternal agar mampu meningkatkan citra positif terhadap perusahaan.

Hubungan dengan pihak internal yang ada di PT Sari Ater adalah dengan menjalin hubungan baik dengan karyawan. Hubungan baik yang dijalin akan berdampak baik kepada perusahaan. *Public relations* PT Sari Ater bertugas untuk memastikan segala komunikasi yang berhubungan dengan internal perusahaan berjalan dengan efektif. Komunikasi yang efektif dihasilkan dari bagaimana *public relations* PT Sari Ater aktif dalam membuka ruang untuk berdiskusi dengan karyawan. Diskusi yang dilakukan akan membuat karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan sehingga kinerjanya dapat berjalan dengan baik dan memberikan hasil maksimal kepada perusahaan. Karyawan yang berdedikasi tinggi kepada perusahaan akan membuat perusahaan dapat beroperasi dengan baik karena karyawannya memiliki semangat untuk memajukan perusahaannya. Keaktifan perusahaan yang berjalan normal tidak terlepas dari peran *public relations* PT Sari Ater yang menjalin komunikasi yang baik dengan karyawan yang ada di PT Sari Ater.

Public relations Sari Ater juga harus memastikan bahwa semua karyawan yang ada di PT Sari Ater memiliki koordinasi yang baik. Koordinasi yang telah dilakukan dengan baik membuat pihak eksternal seperti pengunjung mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari PT Sari Ater. *Public relations* PT Sari Ater harus memastikan setiap pengunjung yang datang ke PT Sari Ater mendapatkan pelayanan yang maksimal sehingga mereka tidak ragu untuk terus mengunjungi PT Sari Ater sebagai tempat rekreasi mereka ketika sedang dalam masa liburan. Kepuasan pengunjung sangat penting karena pengunjung merupakan sumber pemasukan bagi PT Sari Ater. Selain menjalin hubungan dengan pengunjung, tim *public relations* PT Sari Ater gencar membina hubungan dengan masyarakat yang tinggal di PT Sari Ater seperti melakukan kegiatan sosial dan memberikan akses bebas masuk ke PT Sari Ater dalam rangka menjaga hubungan baik dengan masyarakat sekitar.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan akhir ini adalah :

- 1) Bagaimana peran *public relations* dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal di PT Sari Ater ?
- 2) Bagaimana peran *public relations* dalam menjalin komunikasi dengan pihak eksternal di PT Sari Ater ?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi *public relations* dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal dan eksternal di Pt Sari Ater ?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka laporan akhir ini bertujuan untuk :

- 1) Menjelaskan peran *public relations* PT Sari Ater dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal.
- 2) Menjelaskan peran *public relations* PT Sari Ater dalam menjalin komunikasi dengan pihak eksternal.

- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi yang dihadapi *public relations* PT Sari Ater dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal dan eksternal.

METODE

Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini didapatkan pada saat melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT Sari Ater yang terletak di Jl Raya Ciater, Kecamatan Ciater, Kabupaten Subang, Jawa Barat, 41281. Waktu pengumpulan data ini berlangsung selama 46 hari kerja terhitung sejak 2 Februari 2022 dan berakhir pada 1 April 2022 dengan waktu kerja enam hari dalam satu minggu yaitu dari senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data dan instrumen merupakan dua cara untuk menjawab permasalahan yang ada. Data adalah sumber yang didapatkan secara langsung maupun tidak langsung dan menjadi landasan dalam menjawab rumusan masalah, sedangkan instrumen adalah alat pendukung yang digunakan untuk mengumpulkan data sebagai referensi. Pada saat Praktik Kerja Lapangan berlangsung, data dan instrumen yang digunakan sebagai bukti kuat dalam penulisan laporan akhir ini, berupa :

- 1) Data primer
Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan cara wawancara langsung dengan pembimbing lapangan melalui teknik observasi langsung, wawancara, serta partisipasi aktif. Data yang diperoleh berupa informasi seputar perusahaan PT Sari Ater.
- 2) Data sekunder
Data Sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung yang sebelumnya sudah diteliti oleh pihak lain dalam objek penulisannya. Data sekunder meliputi hasil studi pustaka, referensi buku, website resmi PT Sari Ater serta sumber-sumber yang terkait.
Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk membantu pengumpulan data, baik itu data primer maupun data sekunder. Instrumen yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini daftar pertanyaan untuk melakukan wawancara yang digunakan untuk penulisan tugas akhir.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan informasi lebih, teknik pengumpulan data yang digunakan, antara lain:

