BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

1.1 Aktivitas Kerja

Penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di tempatkan di Museum Indonesia sebagai bentuk tinjauan tentang komunikasi secara umum dan Pusat Informasi Wisata & Budaya (PIBW) sebagai tinjauan tentang kehumasan secara khusus. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan penulis mendapatkan banyak pengalaman dari berbagai aktivitas yang dilaksanakan, dan dari berbagai aktivitas yang beragam tersebut terdapatnya jenis yang bersifat rutin yang dilakukan oleh penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan dan ada pula yang bersifat Insidentil.

Adapun daftar kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Taman Mini "Indonesia Indah" adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Aktivitas Kerja Penulis

No	Hari/Tanggal	Aktivitas PKL	Keterangan	
			Rutin	Insidental
1.	Senin 5 Juli 2010	▪ Pengarahan dari Pembimbing ▪ Melayani pengunjung Museum Indonesia TMII	√	√

		▪ Mengantar Turis Asing (Korea) berkeliling.		√
2.	Selasa 6 Juli 2010	▪ Mendata pengunjung ▪ Melayani Informasi kepada Wisatawan Asing & Lokal	√	√
3.	Rabu 7 Juli 2010	▪ Melayani Informasi kepada Wisatawan Asing & Lokal ▪ Mengurus *ID Card* PKL	√	√
4.	Kamis 8 Juli 2010	▪ Melayani Informasi pengunjung ▪ Memandu Wisatawan Lokal (Medan) ▪ Mendokumentasikan Arsip-arsip dan sisi Museum Indonesia TMII	√	√ √
5.	Jum'at 9 Juli 2010	▪ Mendata arsip-arsip benda koleksi Museum Indonesia	√	
6.	Sabtu 10 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII	√	

		▪ Melayani informasi pengunjung	√	
7.	Minggu 11 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia ▪ Melayani informasi pengunjung	√ √	
8.	Senin 12 Juli 2010	LIBUR	-	-
9.	Selasa 13 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII ▪ Menerima dan melayani telepon ▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal	√ √ √	
10.	Rabu 14 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia ▪ Mencari materi di setiap Anjungan Daerah ▪ Memandu wisatawan lokal (Makassar)	√	√ √

11.	Kamis 15 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia ▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal	√ √	
12.	Jum'at 16 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia.	√	
13.	Sabtu 17 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia ▪ Mendokumentasikan acara resepsi di Museum Indonesia	√ √	
14.	Minggu 18 Juli 2010	▪ Mendokumentasikan kunjungan dari Kementrian Penerangan Vietnam ▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia ▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal	 √ √	√
15.	Senin 19 Juli 2010	▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal	√	

		▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia	√	
16.	Selasa 20 Juli 2010	LIBUR	-	-
17.	Rabu 21 Juli 2010	IZIN	-	-
18.	Kamis 22 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII	√	
19.	Jum'at 23 Juli 2010	▪ Mendokumentasikan Hari Anak Nasional 2010 bersama Presiden SBY dan Menteri-menteri. ▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal	√	√
20.	Sabtu 24 Juli 2010	▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal ▪ Menerima dan mendokumentasikan	√	√

		kunjungan tamu resmi Anjungan Daerah DKI Jakarta dari Timur Tengah ▪ Mempersiapkan dan mendokumentasikan acara resepsi di Museum Indonesia TMII	√	
21.	Minggu 25 Juli 2010	▪ Mempersiapkan dan mendokumentasikan acara resepsi di Museum Indonesia TMII	√	
22.	Senin 26 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII	√	
23.	Selasa 27 Juli 2010	LIBUR	-	-
24.	Rabu 28 Juli 2010	LIBUR	-	-

25.	Kamis 29 Juli 2010	▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal ▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII	√ √	
26.	Jum'at 30 Juli 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII ▪ Membuat data pengunjung wisatawan asing dan lokal ▪ Menerima dan mendokumentasikan kunjungan Asosiasi Mahasiswa kedokteran se-Asia	√	√ √
27.	Sabtu 31 Juli 2010	▪ Mempersiapkan dan mendokumentasikan acara resepsi di Museum Indonesia		√
28.	Minggu 1 Agustus 2010	▪ Mengisi kalender acara di website Museum Indonesia TMII		√

		▪ Mempersiapkan dan mendokumentasikan acara resepsi di Museum Indonesia TMII		√
29.	Senin 2 Agustus 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII ▪ Mengantar surat ke Gedung Pengelolaan	√ √	
30.	Selasa 3 Agustus 2010	▪ Mendata inventaris benda koleksi ke Gedung Pengelolaan ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan	√ √	
31.	Rabu 4 Agustus 2010	▪ Mencari materi release di setiap Anjungan Daerah ▪ Merekaputalasi pengeluaran ▪ Mendata inventaris benda koleksi Museum Indonesia TMII ▪ Menerima dan melayani	 √	√ √ √

		telepon		
32.	Kamis 5 Agustus 2010	▪ Menyambut dan mendokumentasikan kunjungan Kementrian Luar Negeri Bangladesh dan Korea ▪ Guider SD Global Internasional School ▪ Mempersiapkan keperluan acara Badan Narkotika Nasional ▪ Mencatat kalender acara di setiap Anjungan Daerah		√ √ √ √
33.	Jum'at 6 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar ▪ Mengetik hasil evaluasi dan surat keterangan	√	√
34.	Sabtu 7 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar ▪ Mengetik hasil evaluasi dan surat keterangan	√	√

		▪ Mencari materi *release* di setiap Anjungan Daerah ▪ Menghadiri dan mendokumentasikan Parade Tari Nusantara 2010		√ √
35.	Minggu 8 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan ▪ Mendokumentasikan Parade Mobil Hias dari Anjungan Daerah Riau ▪ Merapihkan arsip-arsip Bidang Informasi	√ √	√ √
36.	Senin 9 Agustus 2010	LIBUR	-	-

37.	Selasa 10 Agustus 2010	▪ Diskusi bersama Asisten Manajer Humas TMII tentang seputar Humas ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan ▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar	 √ √	√
38.	Rabu 11 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan	√ √	
39.	Kamis 12 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Menerima dan melayani telepon ▪ Melayani informasi wisatawan	√ √	√

40.	Jum'at 13 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar utntuk kliping ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan	√ √	
41.	Sabtu 14 Agustus 2010	▪ Mengurus surat shooting FTV "99% benci cokelat" dan mendokumentasikannya ▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan.	 √ √	√
42.	Minggu 15 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan	√ √	

43.	Senin 16 Agustus 2010	LIBUR	-	-
44.	Selasa 17 Agustus 2010	▪ Melayani informasi wisatawan asing dan lokal ▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan	√ √ √	
45.	Rabu 18 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mengetik surat keterangan dan hasil evaluasi ▪ Mencari materi release untuk acara Pekan Lebaran di IAAI, TAAT, Taman Burung, Museum Komodo, Teater Imax "Keong Emas"	√	√ √

		▪ Mengetik release pekan lebaran		√
46.	Kamis 19 Agustus 2010	▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mendata inventaris benda koleksi bidang informasi ▪ Mengetik data inventaris benda koleksi bidang informasi	√ √	 √
47.	Jum'at 20 Agustus 2010	▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan ▪ Mengirim surat ke POS ▪ Membaca dan mencari berita TMII di surat kabar untuk kliping ▪ Mendata inventaris benda koleksi bidang informasi	√ √ √	 √
48.	Sabtu 21 Agustus 2010	▪ Mengantar surat-surat ke Gedung Pengelolaan ▪ Membaca dan mencari berita	√ √	

		TMII di surat kabar ▪ Menghadiri dan mendokumentasikan acara Paduan Suara Anak 2010 ▪ Perpisahan dengan Staff-staff		√ √

Sumber : Catatan Penulis 2010

1.1.1 Analisa Aktivitas Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Selama pelaksanaan praktek kerja lapangan penulis pada kesempatan tersebut, melakukan berbagai kegiatan yang dibagi menjadi kegiatan rutin dan insidental, diantaranya :

1.1.2 Aktivitas Rutin

1.1.2.1 Melayani Informasi Wisatawan Asing dan Lokal

Pelayanan informasi merupakan salah satu hal yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan. Adapun untuk pengertian dari informasi, sebagai berikut :

> Informasi adalah Keterangan, penerangan. Data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata, sehingga dapat dipakai sebagai dasar untuk mengambil keputusan, dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang.[1]

[1] http://www.total.or.id/info.php?kk=informasi/05 Oktober 2010/08.54 wib

Informasi yang disampaikan harus memiliki nilai-nilai yang berkualitas, positif dan bermanfaat. Dengan itu perlunya diperhatikan kriteria-kriterianya, sebagai berikut :

- *Informasi harus akurat dan jelas*, Yaitu informasi yang tidak mengandung keraguan-keraguan, sama maksudnya yang disampaikan dengan yang menerima, bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan, harus menjelaskan dan mencerminkan maksudnya atau dengan kata lain tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi tersebut.
- *Up to date* (Tepat waktu), Yaitu informasi tersebut datang ke penerima tidak terlambat karena informasi yang tidak tepat waktu sudah tidak mempinyai nilai.
- *Informasi harus relevan*, Yaitu informasi itu diterima bagi orang yang membutuhkan atau bermanfaat bagi yang menerimanya.[2]

Pelayanan informasi sebagai bentuk jasa yang diberikan kepada para wisatawan yang membutuhkan informasi lebih jelas, akurat dan tepat lagi.

1.1.2.2 Mendata Inventaris

Selama praktek kerja lapangan berlangsung penulis pun dilibatkan dalam mendata inventaris benda-benda atau barang-barang yang ada pada Museum Indonesia maupun Bidang Informasi. Proses inventaris ini penting adanya, untuk mengetahui jumlah tetap setiap tahunnya.

Inventaris merupakan suatu kegiatan yang memiliki tahap-tahap, antara lain :

1. Penomoran

[2] http://yanazmi.blogspot.com/2009/04/pengertian-informasi.html/05 Oktober 2010/09.10 wib

2. Klasifikasi
3. Katalogisasi

Pendataan ini merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang perlu dilakukan oleh Humas untuk mengetahui jumlah inventaris yang ada.

1.1.2.3 Mengetik Surat-surat dan Mengantar Surat ke Gedung Pengelolaan

Penulis mendapatkan tugas mengetik surat-surat yang dibutuhkan dan dikeluarkan oleh Bidang Informasi, surat-surat merupakan hal penting dalam suatu organisasi. Dalam hal ini pun penulis membantu para staff dalam mengetik surat-surat serta mengurus proses surat tersebut agar sampai pada apa yang dituju.

Selain itu, penulis pun turut mengantar surat-surat tersebut ke Gedung Pengelolaan sebagai pusat perkantoran di TMII. Dari sinilah proses tersebut akan sampai dan dikelola sehinggan maksud surat tersebut dapat tersampaikan.

1.1.2.4 Kliping Berita TMII dari Surat Kabar

Bentuk kliping merupakan kegiatan Humas dalam arti sempit diartikan sebagai suatu kegiatan memilih, menggunting, menyimpan dan kemudian memperbanyak mengenai suatu berita (*news*) atau karangan (artikel) serta photo berita (*photo release*) pada kegiatan atau peristiwa tertentu yang telah dimuat di berbagai macam media.

Fungsi kliping adalah mengemas ulang bacaan, sedangkan yang dikliping bisa berupa artikel, berita atau foto. Agar terkliping dengan baik maka sumber harus jelas (nama koran, majalah atau yang lain, tanggal terbit, halaman), tenaga yang telaten, teliti dan kreatif, profesional (bisa memilih tema yang dikliping misal sesuai pengguna atau misi lembaga).

Teknis membuat kliping ada dua yaitu sistem ordnere (satu bendel berisi satu tema tanpa memperhatikan judul surat kabar maupun urutan waktu, misal tentang adat istiadat daerah tertentu, olah raga). Kedua sistem *evixe* (menitikberatkan pada satu surat kabar atau majalah yang terbit dalam jangka waktu tertentu secara kronologis, misal mengkliping koran dengan batasan waktu satu atau dua bulan). Teknis kedua ini resikonya ada bermacam-macam tema. Fungsinya dapat untuk melacak suatu peristiwa pada waktu-waktu tertentu dengan lebih mudah.

Kliping sebaiknya diberi indeks (bisa indeks judul, nama penulis atau topik tulisan), direproduksi (misal dalam bentuk fotokopi, micro film, cd), yang tidak kalah pentingnya adalah dipromosikan (terutama pada para intelektual: guru, peneliti, ulama dan lain-lain).[3]

Penulis pun selama melaksanakan kerja praktek lapangan turut ikut serta dalam proses kliping, yang di awali dengan membaca serta mencari di tiap halaman pada surat kabar. Menelusuri pemberitaan mengenai

[3] http://penuh.info/2009/kliping/12 oktober 2010/09.17 wib

perusahaan, setelah diperoleh kemudian mengguntingnya serta mengklasifikasikan sesuai dengan kriterianya masing-masing.[4]

1.1.3 Aktivitas Insidental

1.1.3.1 Memandu Wisatawan Asing dan Lokal

Pada saat praktek kerja lapangan, penulis diberi kesempatan untuk mengantar serta memandu para wisatawan yang meminta jasa pemandu wisata. Mendampingi serta mengenalkan Indonesia secara umum melalui peragaan di Museum Indonesia. Sebagaimana pengertian akan pemandu wisata, yaitu : Pemandu wisata adalah orang yang pekerjaannya mendampingi wisatawan dengan mengatur perjalanan dan memberi penjelasan tentang tempat yang dikunjungi; orang yang bertugas memandu wisatawan; pramuwisata.[5]

Dalam hal ini terkadang penulis mendampingi wisatawan asing sehingga proses ini pun dijadikan sebagai memperlancar bahasa asing dalam hal ini Bahasa Inggris. Selain bahasa, penulis pun dituntut untuk mengetahui pengetahuan umum tentang Indonesia baik sejarah, kekayaan, keanekaragamaan, dan lain sebagiannya.

1.1.3.2 Mencari Materi *Release*

Tugas Humas salah satunya adalah membuat suatu *release* tentang kegiatan atau tentang apa yang terjadi pada suatu perusahaannya.

---

[4] Untuk mengetahui lebih lanjut dari contoh-contoh kliping, bisa di lihat pada lampiran.

[5] http://bahtera.org/kateglo/?mod=dictionary&action=view&phrase=pemandu%20wisata/05 Oktober 2010/10.43 wib

Dan di TMII yang memiliki anjungan-anjungan setiap daerahnya serta wahana dan museum yang memiliki kegiatan masing-masing, dengan itu pihak humas mencari materi-materi yang akan dijadikan *release.* Penulis pun selama praktek kerja lapangan dilibatkan untuk mencari materi yang akan dijadikan *release* Bagian Humas.

1.1.3.3 Mendokumentasikan Acara-acara

Dokumentasi merupakan salah satu kegiatan Humas yang berkaitan dengan menelaah, menganalisis dan kemudian mengevaluasi. Seiring dengan perkembangan zaman makan dokumentasi merupakan hal yang dijadikan sebagai program komersial maupun non komersial.

> Dokumentasi dapat dianggap sebagai materi yang tertulis atau sesuatu yang menyediakan informasi tentang suatu obyek. Dokumentasi dapat berisi tentang deskripsi-deskripsi, penjelasan-penjelasan, bagan alir, daftar-daftar, cetakan hasil komputer, contoh-contoh obyek dari sistem informasi.[6]

Kegiatan dokumentasi sebagai bentuk informasi yang cukup penting mengenai suatu perusahaan akan suatu kegiatan atau peristiwa yang kemudian di analisis, di evaluasi dan hingga di simpan sebagai bahan pokok pembahasan. Dan penulis pun ikut serta dalam mendokumentasikan acara-acara yang berlangsung selama penulis melaksanakan aktivitas praktek kerja lapangan di TMII.

1.1.3.4 Menerima dan Melayani Kunjungan Tamu Penting

Pengunjung TMII bukan hanya dari kalangan masyarakat pada umumnya, namun tamu-tamu kenegaraan atau tamu penting pun turut

[6] http://ymukhlis.staff.gunadarma.ac.id/13 oktober 2010/07.36 wib

mengunjungi atau menghadiri kegiatan-kegiatan yang berlangsung di TMII. Penerimaan dan pelayanan kepada Tamu penting pun turut dirasakan oleh penulis selama pelaksanaan praktek kerja lapangan, karena dalam hal ini membutuhkan sejumlah staff yang menerima kunjungan tamu penting tersebut.

Penerimaan dan pelayanan ini berbentuk pendampingan serta penjelasan kepada para tamu tentan informasi-informasi yang perlu disampaikan.

1.1.3.5 Menerima Telepon

Memberikan informasi bukan hanya dilakukan dengan cara memberikan informasi secara lisan dan tatap muka, namun dengan menerima telepon kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi baik yang dilakukan oleh pihak intern maupun ektern. Penulis dalam hal ini, harus memperkaya pengetahuan serta informasi-informasi yang ada, sehingga penerimaan telepon sebagai bentuk jasa dapat memberikan kepuasaan bagi penelepon.

Telepon adalah salah satu alat untuk berkomunikasi di kantor. Oleh sebab itu, perlu diperhatikan etika dalam berbicara melalui telepon. Ada beberapa cara yang harus dilakukan pada saat menerima atau menelepon orang lain.

Menerima telepon:

1. Pada saat telepon berbunyi, sebaiknya mengangkat gagang telepon sesegera mungkin, jangan biarkan penelepon menunggu lama.

Jangan mengangkat telepon yang sedang berdering dengan kasar, karena hal itu menunjukkan ketidaksenangan dan ketidaksopanan terhadap orang yang ada di sekitar Anda.

2. Menyebutkan nama instansi dan memberi salam kepada penelepon, misal: Pointer, selamat pagi. Sampaikan salam dengan suara jelas dan tidak terburu-buru.
3. Tanyakan dengan sopan siapa lawan bicara Anda tanpa terkesan menginterogasi, misal: mohon maaf, boleh tahu dengan siapa saya bicara? Ada yang bisa saya bantu?
4. Dengarkan baik-baik permintaan si penelepon, jangan memotong pembicaraan.
5. Jika penelepon berkepentingan dengan orang lain, maka sambungkan segera kepada orang yang dituju, jelaskan siapa dan dari instansi mana si penelepon tersebut kepada orang yang dituju.
6. Apabila orang yang dituju tidak ada di tempat, maka penerima telepon harus bisa menerima pesan yang ingin disampaikan penelepon, catat dengan lengkap dan jelas, tanyakan dan catat kapan dan di nomor berapa penelepon bisa dihubungi. Pastikan pesan tersebut sampai kepada orang yang dimaksud.
7. Ucapkan terima kasih pada setiap akhir pembicaraan dan ucapkan kembali salam selamat pagi atau siang atau sore.
8. Beri kesempatan kepada penelepon untuk menutup telepon terlebih dahulu. Tutup telepon dengan perlahan.

9. Bersikaplah tersenyum dan duduklah dengan sopan pada waktu berbicara melalui telepon karena sikap yang kurang ramah dan posisi duduk yang kurang sopan dapat dirasakan oleh lawan bicara.[7]

1.1.3.6 Menghadiri acara-acara

Sebagai wadah dalam menambah wawasan serta pengalaman, penulis pun mendapatkan kesempatan untuk bisa menghadiri sebagai utusan dari bidang informasi pada acara-acara yang diselenggarakan oleh TMII. Acara tersebut dijadikan sebagai gambaran umum bagaimana mengelola acara yang ditunjukkan kepada pihak eksternal.

Mengelola acara merupakan salah satu aktivitas Humas dalam menjalin kerjasama serta pencitraan baik kepada masyarakat maupun kepada insan media. Selain itu, acara dijadikan sebagai ajang promosi perusahaan sebagai perusahaan di bidang pariwisata yang mengenalkan Indonesia secara miniatur.

1.2 Analisa Humas

Dalam suatu perusahaan atau lembaga yang besar biasanya memiliki bagian Humas (Hubungan Masyarakat). Dengan perkembangan zaman, humas memiliki peranan yang berarti dalam mengembangkan serta meningkatkan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat.

[7] http://ksupointer.com/2009/etika-menerima-tamu-di-kantor/06 Oktober 2010/08.59 wib

Peranan Humas memiliki nilai yang berarti bagi khalayak luas karena dengan fungsinya tersebut dapat memberikan arti khusus bagi kemajuan. *Public Relations* adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya (Cutlip, Center & Brown, 2000:4).

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik.

Pada aplikasinya Humas selain mendukung dalam terjalinnya suatu makna yang sama dapat memberikan pula masukan serta nasihat terhadap segala kebijakan-kebijakan manajemen perusahaan atau lembaga dengan maksud menangani isu serta opini yang berkembang di tengah masyarakat agar tidak menjadi pemberitaan yang kurang baik. Dalam pelaksanaannya Humas menggunakan komunikasi untuk memberitahu, mempengaruhi dan mengubah pengetahuan, sikap dan perilaku publik sasarannya. Menurut Cutlip & Center (dalam Kasali dan Abdurachman), proses PR Sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses ini terdiri dari: *fact finding, planning, communication*, dan *evaluation* (Abdurachman, 2001:31).

Lebih lanjut lagi dikatakan oleh Kasali pada proses *public relations* dengan mengadaptasinya menjadi : pengumpulan fakta, definisi permasalahan, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, serta evaluasi. (Kasali, 1984:33)

Adapun *public relations* selain peranannya dalam menjaga citra dan mengembangkan perusahaan turut memiliki fungsi-fungsi yang berarti dan tetap beracuan pada pendekatan manajerial, menurut Edward L. Berny dalam bukunya (*Public Relations* 1952, University of Oklahama Press). Memiliki 3 (Tiga) fungsi utama, yaitu :

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persesuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Berupaya untuk mengintergrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dalam bukunya yang berjudul "*Public Relations*", Frank Jeffkins menyebutkan manfaat khusus PR yang meliputi kegunaan PR dalam pengelolaan atau pelaksanaan, antara lain :

1. Manajemen krisis
2. Penerbitan *Desk-top*
3. Identitas perusahaan

4. Hubungan parlementer
5. *PR financial*[8]

Sedangkan humas memiliki identitas tersendiri dari bagian lainnya yang berperan. Adapun ciri-ciri dari Humas secara eksplisit adalah :

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang langsung 2 arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publiknya menjadi sasaran kegiatan Humas adalah publik eksternal dan internal.
4. Operasionalisasi Humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

Peran utama *Public Relations* (Hubungan Masyarakat) pada intinya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai *Communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.

[8] http://kuliahkomunikasi.com/2009/12/manfaat-public-relations/12 oktober 2010/22.15 wib

2. Membina *Relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.

3. Peranan *Back Up* management yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.

4. Membentuk *Corporate Image* artinya peranan *Public Relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Humas merupakan bentuk profesi yang memiliki peranan berarti dan fungsi dalam menjalin hubungan antar pihak satu dengan pihak yang lainnya. Sama halnya dengan Humas di bidang Pariwisata yang memiliki peranan utamanya dalam meningkatkan arus wisatawan domestik dan mancanegara, diantaranya :

1. Secara struktural *Public Relations* pariwisata dekat dengan top manager perusahaan pariwisata tersebut agar mudah akses dengan pimpinan perusahaan pariwisata (Top Manajer). PR pariwisata melalui manajer PR pariwisata berperan sebagai juru bicara (Jubir) top manajer sekaligus jubir perusahaan.

   Selain itu kedekatan antara PR dengan *top management* akan memungkinkan manajer PR dapat memberikan masukan berupa informasi pada top manager perusahaan pariwisata tersebut dalam rangka mengambil keputusan, disini PR pariwisata melalui manager PR pariwisata berperan sebagai penasehat atau konsultan perusahaan.

2. Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh Humas Pariwisata dan Perhotelan yang memiliki latar belakang Ilmu Komunikasi pada konsentrasi *public relations,* sehari-harinya antara lain adalah :

    a. Menyusun berita atau siaran berita (*press release*)
    b. Menyelenggarakan konferensi pers (*press conference*)
    c. Melakukan kampanye *Public Relations* pariwisata
    d. Menerbitkan majalah internal dan eksternal
    e. Melakukan hubungan baik dan harmonis dengan publik internal dan eksternal perusahaan pariwisata
    f. Menyelenggarakan pameran pariwisata,
    g. Melakukan kegiatan-kegiatan iklan,
    h. Melakukan *press tour*
    i. Melakukan publisitas, dan lain-lain.

3. Agar Humas Pariwisata dan Perhotelan dapat melakukan tugas-tugasnya dengan optimal, maka sarana dan prasarana *Public Relations* Pariwisata dan Perhotelan haruslah memadai.
4. Agar Humas Pariwisata dan Perhotelan dapat melakukan fungsi dan tugasnya secara maksimal, *Public Relations* tersebut harus

didukung oleh dana atau biaya operasional yang memadai. Dana ini sangat penting bagi *Public Relations* dalam rangka melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat luar, terutama kepada orang-orang yang berkunjung ke tempat *Public Relations* tersebut.

5. Meskipun persyaratan ini tidak mutlak, adalah suasana dan situasi Humas Pariwisata dan Perhotelan haruslah kondusif, Humas Pariwisata dan Perhotelan seyogyanya berada dalam kondisi politik dan keamanan yang baik. (*Public Relations* sebagai salah satu unit kerja suatu organisasi, hanya bisa hidup dan beroperasi di negara yang menganut paham demokrasi dan negara yang aman keadaannya).[9]

Dalam konteks perusahaan atau lembaga yang bergerak dibidang pariwisata, peran dalam memberikan pelayananan publik adalah yang di utamakan dalam mencapai tujuan organisasi.

[9] http://hanya-sampah.blog.friendster.com/2008/10/humparhot-visit-indonesia-year-2008/12 oktober 2010/21.44 wib

> Menurut Robert Mc Intosh & Shashikant Gupta, Pariwisata adalah gabungan gejala dan hubungan yang timbul dari interaksi wisatawan, bisnis, pemerintah tuan rumah, serta masyarakat tuan rumah dalam proses menarik dan melayani wisatawan-wisatawan ini serta para pengunjung lainnya.[10]

Pada konteks ini, praktisi humas harus mampu membentuk nilai-nilai positif (*Corporate Image*), serta pandangan dan pemahaman dari khalayak luas agar pesan sebagai tujuan itu menjadi terwujud serta sesuai dengan apa yang menjadi sasaran target. Dengan peranan tersebut, praktisi Humas bukan hanya sebagai fungsi perusahaan melainkan sebagai manajemen yang melekat pada dirinya untuk menjaga hubungan, sehingga Humas menjalankan komunikasi dua arah (*two way communication*) dalam membina hubungan timbal balik antara perusahaan yang menjadi perwakilannya dan publik secara luas.

[10] Ibid