

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS HUMAS TIM AD HOC CORPORATE
COMMUNICATION & CUSTOMER RELATION
PT. JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO



Disusun Oleh :

TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN

NRP : 1423020088

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

2023

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS HUMAS TIM AD HOC CORPORATE
COMMUNICATION & CUSTOMER RELATION
PT. JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN

NRP : 1423020088

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2023

SURAT PENYATAAN OROGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP : 1423020088

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik yang berjudul:

“AKTIVITAS HUMAS TIM AD HOC CORPORATE COMMUNICATION & CUSTOMER RELATION PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO”

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi 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 dengan kesadaran.

Surabaya, 27 November 2023

Penulis,



Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP. 1423020088

HALAMAN PERSETUJUAN
AKTIVITAS HUMAS TIM AD HOC CORPORATE COMMUNICATION
& CUSTOMER RELATION PT JASAMARGA SURABAYA MOJOKERTO

OLEH:

TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN

NRP. 1423020088

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



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

NIDN. 0715108903

TANGGAL 27 NOVEMBER 2023

MENGETAHUI

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



UNIVERSITAS WIDYADARMASURABAYA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

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

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

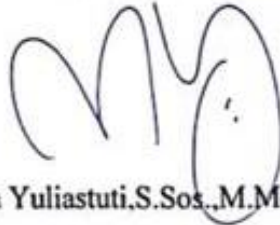
TARISA KHAIRINA PUTERI SETIAWAN

NRP. 1423020088

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 27 NOVEMBER 2023 DAN DINYATAKAN LULUS

OLEH TIM PENGUJI

KETUA PENGUJI



Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0707078607

MENGETAHUI;

DEKAN,



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

NIDN. 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS).

Nama : Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP : 1423020088

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Judul : **AKTIVITAS HUMAS TIM AD HOC CORPORATE
COMMUNICATION & CUSTOMER RELATION PT JASAMARGA
SURABAYA MOJOKERTO**

Dengan ini **SETUJU** karya ilmiah saya untuk dipublikasikan atau disampaikan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 November 2023

Penulis,



Tarisa Khairina Puteri Setiawan

NRP. 1423020088

KATA PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan laporan kerja praktik ini terutama kepada keluarga. Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya kerja praktik serta laporan kerja praktik. Berkat rahmat dan kasih-Nya yang telah membimbing penulis hingga sampai ke tahap ini. Tidak lupa juga ucapan terima kasih penulis kepada pihak-pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini. Terutama kepada PT Jasamarga Surabaya Mojokerto yang telah membantu penulis dari awal hingga akhir selama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik.

Surabaya, 27 November 2023

Tarisa Khairina Puteri Setiawan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat kasih karunia dan kuasanya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Selain itu juga penulis menyadari banyak sekali pihak yang mendukung dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan kerja praktik inidengan dukungan dan motivasi tersebut penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada mama dan papa tercinta, Palupi sebagai sosok seorang ibu wanita karier yang hebat ASN dan Setiawan sebagai sosok seorang ayah dengan karier yang hebat sebagai karyawan BUMN. Namun kedua orang tua saya ini mampu menjadi sahabat bagi penulis dan memberikan dukungan baik moral maupun materi serta motivasi untuk penulis dalam proses akademik sehingga bisa sampai di titik ini.
2. Terima kasih kepada adik kandung penulis yaitu Aidan Marva yang selalu memberikan hiburan dan partner jajan dikala penulis bingung harus menulis apa pada laporan ini.
3. Terima kasih kepada dosen pembimbing kerja praktik Ibu Brigitta Revia Sandy Fista,S,I.Kom.,M.Med.Kom. yang selalu memberikan saran terbaiknya kepada penulis mulai dari proses kerja praktik hingga proses pelaporan karya tulis saat ini karena semua yang diberikan akan sangat berharga untuk masa depan penulis.
4. Terima kasih kepada support system penulis, Nalendra Armadiansyah Putro yang telah memberikan semangat berupa liburan dan motivasi atas pencapaian karier kerja di BUMN dan jabatan yang dapat memicu semangat penulis untuk mendapat kesuksesan yang sama.

5. Terima kasih kepada mbak Afi, Regina sebagai rekan kerja praktik yang selalu memberikan dukungan, menemani dan menghibur selama kerja praktik, memberi motivasi serta nasehat selama penulis menjalani proses kerja praktik di PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.
6. Terima kasih kepada Firza, Gladys dan Cherryn sebagai sahabat dan rekan mahasiswa yang selalu memberi semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan kerja praktik dengan baik dan benar.
6. Terima Kasih kepada Bapak Wirawan sebagai Mentor selama saya magang sebagai Tim AD Hoc Corporate Communication & Customer Relation yang telah memberi ilmu dan kesempatan penulis untuk belajar tentang dunia kerja dan melaksanakan kerja praktik di PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.
7. Terima kasih kepada Pak Hari selaku Direktur, Pak Lilik selaku manager HC, Pak Yudi, Pak Ilmi, Bu Aulia, Pak Gik atas segala keramahan, kesabaran dan lingkungan yang menyenangkan yang telah diberikan selama penulis melaksanakan proses kerja praktik. Dan terima kasih kepada mas mawut yang telah mengantarkan penulis kemana pun shooting.
8. Terima kasih kepada seluruh karyawan PT Jasamarga Surabaya Mojokerto yang membantu penulis menyelesaikan berbagai proses administrasi kerja praktik.

Surabaya, 27 November 2023

Tarisa Khairina Puteri Setiawan

DAFTAR ISI

BAB 1

PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah	1
I.2 Bidang Kerja Praktik	4
TUJUAN KERJA PRAKTIK	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
MANFAAT KERJA PRAKTIK	5
1.4.1 Bagi Penulis.....	5
1.4.2 Manfaat Akademis	5
1.4.3 Bagi Pihak PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	5
1.5. TINJAUAN PUSTAKA	6
I.5.1 Pengertian Humas	6
I.5.2 Humas dan Publisitas	7
I.5.3 Aktivitas Humas.....	8

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	11
II.1.1 Profil PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	11
II.1.2 Gambaran Umum PT Jasamarga Surabaya-Mojokerto.....	12
II.1.2 Sejarah Perusahaan PT.Jasamarga Surabaya-Mojokerto.....	12
II.1.3 Visi dan Misi PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	13
II.1.4 Logo Perusahaan.....	13
II.1.5 Job Description	14
II.1.6 Struktu Organisasi PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	14
II.2 Waktu Dan Pelaksanaan Kerja Praktik	16
II.3 Kegiatan Yang Dilakukan	16
II.4 Hasil Dan Temuan.....	25

II.4.1 Merencanakan, Memantau Dan Mengupload Konten.....	26
II.4.2 Membuat Konten Story Reels dan Feed Instagram.....	27
II.4.3 Kegiatan CSR PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	29
II.4.4 Press Release Dan Narasi	30
BAB III	
PEMBAHASAN.....	32
III.1. Aktivitas yang Berkaitan dengan Publikasi dan Dokumentasi Humas.....	32
III.1.1 Publikasi Press Release	32
III.1.2. Publikasi dan Dokumentasi Kegiatan	34
BAB IV	
PENUTUP	37
IV.1.Kesimpulan.....	37
IV.2.Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	40

DAFTAR BAGAN

Struktur Organiasai PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	14
Struktur Organisasi Tim Ad Hoc Corporate Communication	14
Diagram Alur Press Release	35
Diagram Alur Publikasi dan Dokumentasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	10
Gambar II.2 Logo PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	13
Gambar II. 4 Monitoring dan Konten Plan	30
Gambar II. 5 Recap Story Upload	31
Gambar II.6 Kegiatan CSR	32
Gambar II.7 Press Release	33
Gambar II.8 Rekapan Uang Lembur Pegawai	34

DAFTAR TABEL

Tabel Kegiatan Kerja Praktik PT Jasamarga Surabaya Mojokerto	15
--	----

ABSTRAK

Perkembangan jaman dan teknologi menunjukkan adanya keterkaitan antara perusahaan dengan citra masyarakat (Hubungan Masyarakat). Adanya hal tersebut bertujuan untuk membangun dan mempertahankan reputasi, citra, komunikasi serta hubungan yang baik dan bermanfaat antara perusahaan dengan publik. Oleh sebab itu, PT Jasamarga Surabaya Mojokerto memberlakukan kebijakan dengan membentuk serta mengeluarkan surat kerja (SK) Tim Ad Hoc Corporate Communication yang fungsi dan jobdesk kerjanya sama dengan seorang Humas. Tugas pokok dari Tim Ad Hoc Corporate Communication adalah sebagai penghubung antara PT Jasamarga Surabaya Mojokerto dengan khalayak masyarakat, tentunya selaku pihak Humas harus mempunyai dan menjalannya tugas dan fungsinya dengan melaksanakan kegiatan atau aktivitas – aktivitas Humas yang terdapat kaitannya dengan mempertahankan citra perusahaan, karena sebagai salah satu bagian dari perusahaan yang dibawah Pemerintah atau Perseoran (BUMN). Pada penulisan laporan kerja praktik ini, penulis ingin membahas aktivitas Humas khususnya membahas mengenai publikasi dan dokumentasi PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.

Kata Kunci: Aktivitas Humas, Publikasi, Dokumentasi, PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.

ABSTRACT

The evolution of time and technology shows that there is a correlation between the company and the image of society (public relations). Its purpose is to build and maintain reputation, image, communication, and good and beneficial relationships between the company and the public. Therefore, PT Jasamarga Surabaya Mojokerto formed the Ad Hoc Corporate Communication Team, whose functions and job duties are the same as those of a Humas. The main task of the team is to act as a liaison between PT Jasamarga Surabaya and the public. Of course, the Humas parties must have and carry out their duties and functions by carrying out activities humas activities that are related to the image of the company because they are one of the parts of a company that is under the government or the Perseoran. (BUMN). In writing this work report, the author would like to discuss the activities of Humas, in particular regarding the publication and documentation of PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.

Keywords: Humas Activities, Publications, Documentation, PT Jasamarga Surabaya Mojokerto.