

Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Loccal Collection Labuan Bajo

Klotilda Kostensia Ferni, Teguh Priyo Sadono, Ni Made Ida Pratiwi

Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Kostensia361@gmail.com

Abstract

Local Collection Labuan Bajo is one of the hotels in Labuan Bajo, West Manggarai. As one of the lodging services in tourism areas in an effort to attract the attention of visitors, of course there is competition between other lodging services and one of the things that can be done by a lodging service is to enhance the positive image of the hotel. Through this research the author wants to know the role of Public Relations of the Labuan Bajo Loccal Collection Hotel in enhancing its image and also to describe the activities carried out by the Public Relations of the Labuan Bajo Loccal Collection hotel in carrying out its functions and working to improve its image. This study uses the theory of the role of public relations by Dozier & Broom using a descriptive qualitative method. The subjects of this study were public relations practitioners at the Labuan Bajo Local Collection Hotel, while the research object was the role of public relations in enhancing the image. Data collection techniques were carried out by the authors in this study in the form of literature study, documentation, non-participant observation (observation did not participate), and interviews with two informants and found that Public Relations practitioners at the Labuan Bajo Local Collection carried out the role of Public Relations in accordance with the four Broom & Dozier concepts, namely as Expert Advisors, public relations practitioners provide advice or solutions to hotel problems, policies, and programs. However, the final decision is still made by the superiors. As a Communication Facilitator, public relations practitioners act as a liaison between the hotel and the community through various activities. This builds mutual trust between the hotel and the public. As a Problem Solving Facilitator, public relations practitioners are involved in providing suggestions or solutions in solving problems, although the main responsibility remains with the relevant department. As a Communications Technician, a human practitioner manages information through reporting, documenting and compiling press releases in hotels. While the activities carried out by the Public Relations of the Labuan Bajo Local Collection Hotel are internal activities in the form of employee gatherings, internal meetings, health checks, and ceremonies. External activities include outreach, open discussions, cultural exhibitions and events, as well as CSR activities.

Keywords: *Public Relations, Hotel, Image*

Abstrak

Loccal Collection Labuan Bajo merupakan salah satu hotel yang ada di Labuan Bajo, Manggarai Barat. Sebagai salah satu jasa akomodasi di daerah pariwisata dalam usaha menarik perhatian pengunjung tentu saja adanya persaingan antar jasa akomodasi lain dan salah satu hal yang dapat dilakukan sebuah jasa akomodasi adalah dengan meningkatkan citra positif hotelnya. Melalui penelitian ini penulis ingin mengetahui peran Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam meningkatkan citra dan juga untuk menguraikan aktivitas-aktivitas yang dijalankan Humas hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam menjalankan fungsi dan tugasnya untuk meningkatkan citra. Penelitian ini menggunakan teori peranan Humas oleh Dozier & Broom dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini berupa studi pustaka, dokumentasi, observasi nonpartisipan, dan wawancara bersama dua informan dan menemukan bahwa praktisi Humas Loccal Collection Labuan Bajo menjalankan peran Humas sesuai dengan empat konsep Broom & Dozier yaitu sebagai Penasehat Ahli, praktisi humas memberikan nasihat atau solusi terhadap masalah, kebijakan, dan program hotel. Namun, keputusan terakhir tetap ditentukan oleh atasan. Sebagai Fasilitator Komunikasi, praktisi humas menjadi penghubung antara hotel dan masyarakat melalui berbagai kegiatan. Hal ini membangun rasa saling percaya antara hotel dan publik. Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah, praktisi humas terlibat dalam memberikan saran atau solusi dalam memecahkan masalah, meskipun tanggung jawab utama tetap pada departemen terkait. Sebagai Teknisi Komunikasi, praktisi humas mengelola informasi melalui kegiatan liputan, pendokumentasian, dan penyusunan press release dalam hotel. Sedangkan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh Humas Hotel Loccal collection Labuan Bajo adalah aktivitas internal, aktivitas eksternal dan juga CSR.

Kata kunci : *Public Relations*, Hotel, Citra

Pendahuluan

Labuan Bajo yang terletak diujung barat pulau Flores merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Nusa Tenggara Timur yang oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui *Integrated Tourism Master Plan (ITMP)* menetapkan Labuan Bajo sebagai kota premium kelas dunia sesuai arahan Presiden RI Joko Widodo pada 2019 lalu. Adapun beberapa tempat wisata yang dijadikan sebagai wisata premium adalah Pulau Komodo, Pulau Rinca, Goa Batu Cermin, dan Puncak Waringin. Dengan keindahan tempat-tempat wisata ini menjadikan Labuan Bajo sebagai tempat wisata yang banyak dikunjungi. Mengingat akan hal ini, pemerintah setempat tentu saja memebrikan kebijakan terpadu tentang kepariwisataan melalui instansi terkait maupun pengusaha swasta dan bahkan perorangan untuk mendukung kegiatan pariwisata, salah satunya adalah ketersediaan hotel.

Hotel merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian (Erna, 2017). Adapun menurut keputusan Menteri Parpostal Nomor km 94/HK 103/MPPT 1987 Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/ keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola komersil. Hotel pada dasarnya menjadi salah satu indikator yang dapat memberikan gambaran keadaan kegiatan kepariwisataan. Labuan Bajo sebagai daerah wisata yang sering mendapat sorotan wisatawan juga tentu saja menyediakan banyak hotel. Dan perkembangan hotel di Labuan Bajo dapat dilihat dari data berikut,

Perkembangan Hotel di Labuan Bajo Tahun 2017-2021

Tahun	Hotel			Kamar	Tempat Tidur
	Bintang	Non Bintang	Jumlah		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2017	7	69	76	1.191	2.262
2018	7	91	98	1.462	3.029
2019	8	93	101	1.798	3.939
2020	12	99	111	1.691	3.488
2021	10	71	81	1.966	4.047

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Manggarai Barat

Data diatas merupakan perkembangan hotel di Labuan Bajo yang diperoleh dari Badan Stastistik Manggarai Barat, berdasarkan data ini dapat diketahui setiap tahun sejak 2017 hingga 2020 usaha akomodasi/hotel di Labuan Bajo setiap tahunnya bertambah dan hal ini tentu saja sebagai pelaku usaha akomodasi hotel di tempat pariwisata tentu saja adanya persaingan antar hotel.

Salah satu bentuk persaingan dalam bidang jasa akomodasi atau hotel adalah upaya untuk menarik konsumen atau pengunjung sebanyak mungkin dengan berbagi cara yang diantaranya adalah menentukan lokasi pembangunan hotel. Hotel yang berlokasi strategis seperti dekat

dengan pantai atau pada atraksi wisata utama akan menjadi tujuan yang sangat diminati oleh wisatawan, Kualitas pelayanan dan fasilitas, kualitas dan pelayanan hotel yang ditawarkan oleh hotel sangat penting dalam persaingan di daerah wisata, tarif dan penawaran khusus, hotel-hotel dalam menarik perhatian pengunjungnya juga akan bersaing menawarkan harga yang kompetitif atau paket promosi, dan yang tidak kalah pentingnya dalam menghadapi persaingan juga adalah terkait reputasi dan citra positif hotel.

Para pelaku ekonomi diharapkan memiliki pola pikir yang kritis dan mampu memperhatikan informasi perkembangan dunia secara menyeluruh, termasuk pemahaman terhadap konsumennya. Setiap lembaga akomodasi harus memprioritaskan pemahaman terhadap perilaku atau yang dibutuhkan konsumen saat ini karena konsumen merupakan faktor kunci yang berpengaruh pada keberlanjutan dari sebuah lembaga atau perusahaan. Semakin banyak pilihan yang ditawarkan oleh perusahaan, maka secara tidak langsung memberikan pelajaran kepada konsumen untuk menjadi selektif dalam memilih barang dan jasa yang mereka konsumsi. Oleh karena itu, salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan selain produk yang ditawarkan adalah dengan menjaga hubungan yang baik dengan pihak terkait sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tentu saja salah satu hal yang penting adalah mendapat kepercayaan dari masyarakat atau konsumen, untuk dapat saling menjaga kepercayaan antara hotel, pengunjung, dan masyarakat tentu saja diperlukannya citra yang baik. Dalam hal ini, menawarkan produk hotel pada pengunjung atau masyarakat tidaklah cukup dalam menarik perhatian pengunjung tetapi juga dengan membentuk dan mempertahankan citra positif dari hotel tersebut. Citra pada dasarnya dipahami sebagai suatu kesan, gambaran, dan suatu yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu obyek (Ishaq, 2017:161). Perlu diketahui juga bahwa setiap lembaga atau perusahaan sudah memiliki citra yang sudah melekat pada organisasi atau perusahaan tersebut. Citra positif pada dasarnya dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi masyarakat atau pengunjung. Oleh karena hal ini citra positif menjadi salah satu aset yang harus dimiliki oleh sebuah hotel (Quora, 2013)

Citra positif menjadi hal yang sangat penting bagi kelangsungan suatu lembaga atau perusahaan. Namun, dalam proses peningkatan citra bukanlah suatu hal yang mudah, karena hal ini membutuhkan kreatifitas dan kerja sama dari seluruh anggota lembaga atau perusahaan. Untuk mempermudah jalannya interaksi serta penyebaran informasi dalam meningkatkan citra, suatu lembaga atau perusahaan tentu saja membutuhkan *Public Relations* atau yang biasa dikenal dengan sebutan Humas (Hubungan Masyarakat) karena pada dasarnya semua aktivitas humas dilakukan atau diarahkan dalam rangka terwujudnya citra positif dari sebuah organisasi. Seperti yang dikatakan James E. Grunig dalam bukunya yang berjudul "*Excellence in Public Relations and Communications Management*" bahwa salah satu peran utama Humas adalah membangun dan mempertahankan citra positif lembaga di mata publik (Batoebara, 2021).

Public Relations merupakan sebuah fungsi manajemen yang dimana bertugas untuk melakukan penelitian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijakan prosedur kerja dari suatu organisasi dengan kepentingan publik. Secara umumnya dalam sebuah organisasi atau

lembaga, *Public Relations* merupakan departemen yang dimana menjadi jembatan penghubung antara suatu lembaga dengan masyarakat dan juga media. Adapun (Rizqi et al., 2020) berpendapat bahwa *Public Relations* merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk menguatkan dan mengubah citra lembaga terhadap publiknya untuk menciptakan sebuah keputusan bersama. Melihat definisi tersebut, maka humas harus memiliki peran dalam membangun komunikasi dua arah untuk tujuan membangun citra, karena citra perusahaan dibangun diatas program komunikasi (Lai, 2019).

Peran *Public Relations* dalam sebuah lembaga merupakan bentuk dari optimalisasi kerja humas yang dimana memiliki tugas untuk menciptakan, membangun, meningkatkan, mempertahankan citra dan mempublikasikan segala bentuk program kerja lembaga atau instansi. Pembentukan citra dari sebuah lembaga bukan menjadi hal yang dapat direkayasa, namun berdasarkan tindakan dan penilaian dari masyarakat, oleh karena itu dalam membentuk dan mempertahankan citra positif diperlukan strategi yang baik.

Hotel Loccal Collection merupakan salah satu hotel bintang 4 di Labuan Bajo, Manggarai Barat, NTT. Hotel yang resmi dibuka pada Oktober 2020 ini mendapat julukan Santorini ala Labuan Bajo karena arsitekturnya yang dominan berwarna biru dan putih. Hotel ini dalam rekomendasi Tripadvisor mendapatkan peringkat 3 sebagai hotel terbaik di Labuan Bajo. Pemandangan panorama laut, pulau-pulau sekitar yang indah, dan pemandangan sunset yang tidak kalah cantik membuat banyak pengunjung berdatangan. Dalam menghadapi persaingan sebagai salah satu jasa akomodasi di daerah pariwisata, hotel Loccal Collection Labuan Bajo tentu harus membangun dan meningkatkan citra yang positif.

Berdasarkan fenomena ini, peneliti tertarik untuk mengetahui Peran dan aktivitas-aktivitas *Public Relations* Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam meningkatkan citra positif sehingga mendapat kepercayaan dari masyarakat atau pengunjung melalui penelitian dengan judul “Peran Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Hotel Loccal Collection Labuan Bajo” .

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa studi pustaka, dokumentasi, observasi nonpartisipan, dan wawancara bersama dua informan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori peranan Humas Broom & Dozier melalui empat konsep peranan Humas yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Pada penelitian ini data dianalisis dengan teknik yang dikembangkan oleh Miler dan Huberman, yaitu dengan urutan pertama adalah mengumpulkan data yang bersumber dari wawancara bersama narasumber, observasi, dan dokumentasi lalu kemudian data-data yang berkaitan dengan penelitian tersebut direduksi.

Hasil dan Pembahasan

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Loccal Collection Labuan Bajo pada bagian Kehumasan, dimana, berdasarkan hasil penelitian didapati aktivitas dan peran humas hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam upaya meningkatkan citra positif.

A. Aktivitas Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam Meningkatkan Citra

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendapati berbagai aktivitas praktisi humas Loccal Collection Labuan Bajo dalam upaya meningkatkan citra, diantaranya:

1. Aktivitas Internal

Aktivitas internal yang dilakukan oleh humas di hotel ini memiliki tujuan untuk membangun relasi yang baik didalam lingkungan hotel baik itu sesama karyawan hotel maupun dengan atasan atau pimpinan melalui berbagai kegiatan seperti:

- *Gathering* karyawan
Kegiatan ini memiliki tujuan untuk membangun dan memelihara hubungan kekeluargaan antar karyawan sehingga akan terciptanya kekompakan dalam bekerja dan mewujudkan tujuan bersama.



Sumber : *instagram @loccollection*

- Upacara hari nasional
Kegiatan ini dilakukan dan diikuti oleh seluruh karyawan hotel dalam rangka memperingati hari ulang tahun kemerdekaan Indonesia



Sumber : *instagram @loccalcollection*

- *Check-up* kesehatan karyawan
Hotel Loccal cCollection melakukan *check-up* kesehatan untuk seluruh karyawan hotel dengan tujuan agar karyawan dapat menjalankan tugas mereka dengan keadaan sehat dan maksimal
- *Morning briefing*
Merupakan kegiatan meeting internal hotel Loccal Collection Labuan Bajo yang dilakukan dengan General Manager bersama seluruh karyawan yang bertujuan untuk mengevaluasi kinerja masing-masing departemen yang dilakukan setiap harinya, membenahi setiap masalah atau persoalan hotel, serta untuk membuat solusi dari masalah yang dihadapi setiap departemen.

2. **Aktivitas Eksternal**

Kegiatan eksternal humas dilakukan dengan tujuan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat atau *stakeholdernya* dan praktisi humas hotel Loccal Collection juga melakukan kegiatan eksternal ini, diantaranya adalah:

- Kegiatan sosialisasi
- Kegiatan sosialisasi ini memiliki tujuan untuk membangun pemahaman publik terkait hotel dan semua yang terkait dengan kebijakan atau program yang dilakukan oleh hotel kepada public atau masyarakat.



Sumber: instagram @loccalcollection

- Kegiatan pameran kebudayaan
Melalui kegiatan pameran budaya ini hotel ingin menunjukkan nilai cinta akan budaya local dengan menunjukkan berbagai pementasan budaya manggarai kepada seluruh tamu hotel dan ingin menegaskan konsep hotel terkait kelokalan.



Sumber: Instagram @loccalcollection

- Kegiatan diskusi terbuka
Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan komunikasi atau diskusi terbuka bersama masyarakat dengan tujuan untuk saling menukar informasi, dimana pihak hotel akan menyampaikan informasi-informasi yang diinginkan oleh masyarakat dan begitupun sebaliknya hotel akan mendengarkan harapan-harapan masyarakat terhadap hotel yang menjalankan bisnisnya ditengah masyarakat Labuan Bajo. Adapun kegiatan diskusi terbuka ini dilakukan bersama tokoh masyarakat Labuan Bajo yang merupakan komunitas komodo lawyers (KLC) bersama pihak hotel Loccal Collection Labuan Bajo.



Sumber: Instagram @loccollection

- Event

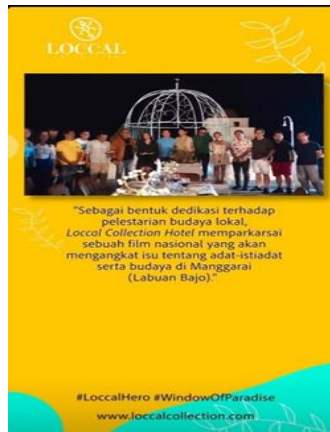
Praktisi Humas Loccal Collection Labuan Bajo memiliki tanggung jawab dalam event-event yang dilakukan oleh hotel. Dalam tugas ini humas bersama departemen lain yang berkaitan ikut serta dalam mempersiapkan, mengontrol jalannya event, dan menyelesaikannya. Adapun contoh event-event yang pernah dilakukan *Christmass dinner, Valentine Dinner, Wedding*, pertunjukan musik, dan juga ada kegiatan dari instansi luar yang dilakukan di hotel Loccal Collection, dll.



Sumber: Instagram @loccollection

- Bekerjasama dengan produser film layar lebar

Bekerja sama dengan produser film yang menggunakan hotel local collection Labuan Bajo sebagai tempat syuting film, praktisi humas memiliki tanggung jawab untuk membantu crew film pada saat proses syuting film yang berkaitan dengan hotel. Hal ini juga menjadi kebanggaan tersendiri hotel karena dipercayakan untuk menjadi tempat syuting film dan hal ini menjadi kesempatan besar hotel untuk lebih dikenal oleh seluruh masyarakat melalui film ini.

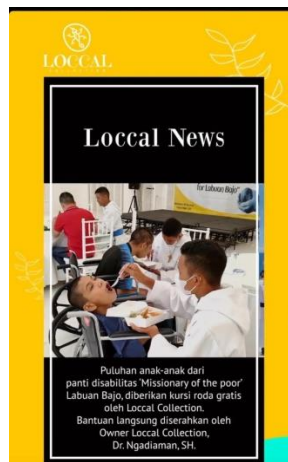


Sumber: Instagram @Loccalcollection

3. Corporate Social Responsibility (CSR)

Kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan salah satu kegiatan dalam sebuah organisasi yang dilakukan oleh praktisi humas. Hal yang sama juga terjadi di hotel Loccal Collection Labuan Bajo, dimana kegiatan-kegiatan tersebut berupa:

- Memberikan sumbangan ke panti asuhan



Sumber : instagram@loccalcollection

- Kegiatan donor darah



Sumber: instagram @loccalcollection

- Memberikan apresiasi kepada siswa berprestasi



Sumber: instagram @loccalcollection

B. Peran Humas Hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam Meningkatkan Citra (Teori peranan Humas Broom & Dozier)

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran yang dijalankan humas dalam meningkatkan citra. Setelah melakukan wawancara bersama informan yang menjalankan tugas atau peran kehumasan di hotel Loccal Collection ini, peneliti mendapatkan keterangan terkait peran atau tugas yang dijalankan. Berikut empat peran humas menurut teori peran humas Broom & Dozier yang dilaksanakan oleh bagian kehumasan terkait upaya meningkatkan citra.

1. Penasihat ahli

Dalam peran sebagai penasihat ahli, pihak yang menjalankan peran tugas kehumasan di Hotel Loccal Collection Labuan Bajo memiliki peran untuk menyelesaikan masalah dalam lingkup humas yang berkaitan dengan meningkatkan citra hotel. Humas juga dalam hal membuat kebijakan atau program dari hotel turut serta memberikan usuran atau turut mengambil peran, namun harus melalui persetujuan atasan. Selain itu, Humas gotel ini sebagai penasihat ahli turut serta memberikan usulan terkait kebijakan atau program yang akan dilaksanakan oleh lembaga dan siap untuk bertanggung jawab akan program yang diusulkan, namun kembali lagi kepada kesepakatan bersama atasan terkait usulan kebijakan ini.

2. Fasilitator komunikasi

Pada peran sebagai fasilitator komunikasi, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu hotel dalam hal untuk mendengarkan apa yang diharapkan oleh publiknya. Pada sisi lain, humas juga dituntut agar bisa menyampaikan keinginan, kebijakan, dan harapan hotel kepada publiknya. Sehingga melalui hal ini akan adanya saling pengertian, percaya, dan mendukung antara pihak hotel dan publiknya. Humas hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam perannya menjadi fasilitator komunikasi, pihak yang melakukan peran humas melakukan berbagai kegiatan untuk berinteraksi dengan public melalui berbagai kegiatan, sehingga melalui hal ini pihak hotel dapat mengetahui harapan dan keinginan public dan begitupun sebaliknya. Dan untuk media informasi yang digunakan, hotel Loccal Collection menggunakan media sosial Instagram dan Facebook yang dimana melalui media ini, pihak hotel memperlihatkan kegiatan-kegiatan hotel, dan berbagai informasi lainnya.

3. Fasilitator pemecah masalah

Dalam proses pemecah masalah, praktisi humas merupakan bagian dari tim manajemen, yang dimana memiliki peran atau tugas untuk membantu pimpinann, baik sebagai penasihat, hingga pada proses pengambilan keputusan.

Praktisi humas di hotel Loccal collection ini belum sepenuhnya memiliki peran untuk menjadi fasilitator pemecah masalah untuk semua urusan hotel, akan tetapi humas masih memiliki kesempatan atau wewenang dalam memberikan solusi. Akan tetapi dalam hal permasalahan lingkup humas akan dilakukan sendiri oleh praktisi humas yang melalui diskusi dengan atasan. Berdasarkan data yang didapatkan dan hasil wawancara dengan informan, maka penulis dapat menyimpulkan praktisi humas hotel local collection Labuan Bajo memiliki wewenang dan tanggung jawab sebagai fasilitator pemecah masalah, diantaranya adalah

- Wewenang Humas
 - a. Bertindak untuk dan atas Hotel
 - b. Ikut serta dalam membahas dan memberikan solusi Melakukan permasalahan bersama departemen-departemen yang ada di hotel
 - c. Memberikan dan menyelesaikan permasalahan hotel yang berkaitan dengan humas dengan berkoordinasi dengan atasan.
- Tanggung jawab

- a. Menyelesaikan persoalan atau masalah terkait humas dan memberikan solusi dan ikut bertanggung jawab untuk masalah hotel dari departemen lain
- b. Mengambil langkah yang strategis dalam penanganan pengaduan.
- c. Adapun langkah penanganan pengaduan masalah yang dilakukan adalah:
 - Menerima pengaduan, pengaduan ini dijelaskan oleh narasumber biasanya melalui ulasan di website hotel, komentar di media sosial (instagram) dan juga pengaduan langsung kepada karyawan atau staf hotel oleh tamu hotel
 - Mengelola pengaduan, Setelah mendapat pengaduan, pengaduan tersebut terlebih dahulu diidentifikasi terkait apa masalahnya dan merupakan bagian dari departemen apa dalam hotel tersebut
 - Membuat solusi, setelah mengidentifikasi pengaduan atau permasalahannya, maka departemen terkait mencari atau membuat solusi yang kemudian akan didiskusikan bersama dengan atasan atau departemen lain
 - Mengkoordinasikan dengan atasan, pengaduan dan bagaimana solusi yang akan diambil terkait hotel tentu saja harus dikoordinasi dengan atasan untuk memberi kesepakatan
 - Menindaklanjuti solusi yang sudah dikoordinasi, setelah dikoordinasi dengan semua departemen hotel dan khususnya dengan atasan, maka solusi yang ditentukan akan ditindaklanjuti agar pengaduan dan masalah terkait terselesaikan.

4. Teknisi Komunikasi

Dalam perannya sebagai teknisi komunikasi, praktisi humas hotel local collection Labuan Bajo tidak hanya melakukan komunikasi dua arah dengan publiknya tetapi juga membuat program terkait dengan upaya meningkatkan citra hotel yang dimana sekaligus ikut terjun langsung ke lapangan dan mengawasi jalannya program agar dapat berjalan dengan efektif.

Sebagai teknisi komunikasi juga, humas berperanan sebagai *Journalist in residence* yang menyediakan layanan teknisi komunikasi. Berdasarkan keterangan dari informan, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa praktisi humas hotel Local Collection Labuan Bajo telah melakukan perannya sebagai teknisi komunikasi dengan menjadi *journalist in residence* untuk kegiatan internal instansi seperti melakukan dokumentasi, meliput kegiatan internal, dan membuat press release. Artinya bahwa humas memiliki peran dalam mengelola informasi hotel yang kemudian akan diserahkan kepada media atau dipublikasikan di media sosial hotel.

Penutup

Kesimpulan

Aktivitas humas dalam sebuah organisasi memiliki tujuan untuk meningkatkan atau mempertahankan citra positif, oleh karena itu sangatlah penting adanya peran humas dalam sebuah organisasi. Praktisi Humas di Hotel Loccal Collection Labuan Bajo meningkatkan citra positif dengan cara melakukan berbagai aktivitas yang berupa aktivitas internal yang berkaitan dengan hotel dan karyawan atau staf yang dimana kegiatannya berupa membangun hubungan yang baik antar sesama karyawan dan mengatur informasi yang terjadi didalam lingkup internal hotel, kegiatan eksternal yang berkaitan dengan hotel dan publik dimana humas memiliki tanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik dengan publik melalui berbagai kegiatan, dan kegiatan CSR sebagai bentuk tanggung jawab sosial hotel terhadap lingkungan sosialnya.

Adapun dalam penelitian ini ditemukan peran-peran Humas Hotel Loccal Collection dalam meningkatkan citra sesuai dengan empat konsep berdasarkan teori peran Broom & Dozier yaitu, Sebagai Penasehat Ahli (*expert prescriber*), Praktisi humas hotel Loccal collection dalam menjalankan perannya sebagai penasihat ahli turut serta memberikan nasihat-nasihat atau solusi terhadap masalah yang dihadapi atau kebijakan dan program dan yang akan dilakukan hotel, akan tetapi terkait bagaimana dengan solusi dan saran ini tergantung akan keputusan atasan. Sebagai Fasilitator Komunikasi (*communications facilitator*) praktisi humas hotel local Collection Labuan Bajo telah menjadi jembatan penghubung antara hotel dan masyarakat dengan berbagai kegiatan yang dilakukan. Dengan hal ini praktisi humas menyadari terkait tugasnya bagaimana menyalurkan apa yang diinginkan atau yang diharapkan public kepada hotelnya ataupun sebaliknya, sehingga dengan hal ini timbullah rasa saling percaya. Adapun dalam pelaksanaannya, praktisi humas tentu juga menaati asas dan etika dalam proses penyampaian informasi. Sebagai Fasilitator Pemecah Masalah (*problem solving process facilitator*), praktisi humas local collection Labuan Bajo tidak memiliki peran secara penuh dalam proses memecahkan masalah hotel, dijelaskan karena di hotel tersebut memiliki departemennya masing-masing, sehingga masalah-masalah yang terjadi disetiap departemen akan ditangani oleh departemen terkait namun juga terkadang humas turut memberikan saran atau solusi. Dan sebagai Teknisi Komunikasi (*communication technician*), praktisi humas hotel Loccal Collection Labuan Bajo dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi melakukan kegiatan seperti meliputi, artinya humas memiliki peran dalam mengelola informasi melalui tahap liputan pada proses kegiatan internal, pendokumentasian, lalu mengumpulkan data tersebut untuk dijadikan press release.

Saran

Berangkat dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, penulis mempunyai beberapa saran yang diharapkan bermanfaat untuk Hotel Loccal Collection labuan Bajo, Praktisi Humas Hotel Lloccal collection Labuan Bajo, dan pembaca maupun peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fenomena yang sama.

1. Bagi Hotel local Collection Labuan Bajo
Sebaiknya hotel menyediakan departemen khusus untuk Humas yang dimana dilakukan oleh pakar atau ahli agar aktivitas terkait kehumasan dapat terlaksanakan dengan efektif
2. Bagi praktisi Humas Hotel Loccal collection Labuan Bajo

Sebaiknya untuk aktivitas internal dan eksternal Humas diperluas lagi, misalnya mengadakan pelatihan atau workshop bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, atau mengadakan penghargaan atau pengakuan khusus untuk karyawan yang berprestasi. Dan untuk kegiatan eksternal misalnya melakukan kerja sama dengan komunitas lokal untuk kegiatan sosial bersama, mengadakan acara atau festival yang melibatkan masyarakat setempat, atau berpartisipasi dalam kegiatan lingkungan yang relevan dengan pariwisata.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis mengalami keterbatasan dalam menulis skripsi ini sehingga tulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Akan tetapi, penulis berharap bahwa tulisan ini bisa bermanfaat dan bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya terkait peran Humas dalam meningkatkan citra.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2014). Teori dan Metodologi Penelitian "Public Relation". *Komunikasi*.
- Ardhoyo, T. (2013). Peran dan Strategi Humas dalam Mempromosikan Produk Perusahaan.
- Badan Pusat Statistik Manggarai Barat. (2021). Statistik perhotelan Labuan Bajo.
- Batoebara, M. U. (2021). Peran PR dalam meningkatkan citra positif hotel Santika Premiere Dyandra Medan. *Network Media*.
- Dwi Wulandari, N., & Suriana, I. W. (2022). Penerapan Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *J-Dinamika : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 152–162. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v7i1.2787>
- Erna Kumalasari, D. A. (2017). pemetaan Hotel unruk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Menunjang Smart City.
- Imran, M. (2012). Peran PR pada program CSR dalam rangka meningkatkan citra positif perusahaan Jurnal LPPM: pARADIGMA.
- Kriyanto, R. (2018). Peran Manajerial dan Teknisi Humas Lembaga Pemerintahan dan Swasta. 2.
- Kumariyah, T. (2016). Peran PR dalam meningkatkan citra perusahaan (studi kasus di perusahaan Pringsewu Baturraden Purwokerto).
- Lai, I. K. (2019). Hotel Image and Reputation on Buiding Customer Loyalty: An Empirical Study In Macau. *Journal of Hospitality and Tourism Management*.
- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 53.
- Musyarrofah, M. (2018). Peran humas dalam Pengembangan Pendidikan Tinggi. *Idaarah*.
- Rakhmad Purwo, D. P. (2020). Peran Humas dalam menningkatkan Cita Positif pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Jawa Timur. *Jurnal Pnedidikan Administrasi Perkantoran*.
- Rizqi, M., Romadhan, M. I., & Inayati, D. K. (2020). Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Pt. Pln Distribusi Jawa Timur. *Mediasi*, 1(2), 103–111. <https://doi.org/10.46961/mediasi.v1i2.38>
- Rochman, T., Soenarjanto, B., & Ekoputro, W. (2019). Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Wilayah Sidoarjo Terkait Ditariknya Subsidi Listrik900 Va. *Representamen*, 5(02). <https://doi.org/10.30996/representamen.v5i02.2939>

- Sandyakala, M.C. (2020). Peran PR dalam Meningkatkan Citra Lembaga pendidikan. *At-tadbir*
- Windriati, A. R., Darmawan, A., & Romadhan, M. I. (2019). Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Di Atlantis Land Surabaya. *Representamen*, 5(1). <https://doi.org/10.30996/representamen.v5i1.2394>
- Yuningsih, S. (2023). Peran Humas Polres Metro Depok dalam Menangani Informasi Brita Hoax pada Media Sosial Instagram. *Seikat: Jurnal Ilmu sosial, Politik, dan Hukum*.
- Zuldfikar, A. (2017). (peran humass dalam meningkatkan citra Rumah Sakit Dr Whidin Sudirohusodo sebagai rumah sakit berstandar internasional,. *komunikasi KAREBA*.