

ABSTRAK

PERAN PELAYANAN PENGUNJUNG DAN TAMU (P2T) MUSEUM ADITYAWARMAN DALAM MEMBANGUN CITRA MUSEUM ADITYAWARMAN SEBAGAI SARANA EDUKASI

Oleh:

**Nisa Ummi Khairallana
1210861005**

Pembimbing

**Dr. Emeraldy Catra
Yesi Puspita S.Sos, M.Si**

Penelitian ini membahas tentang bagaimana peran humas sebuah lembaga untuk membangun citra lembaganya. Dalam hal ini dilakukan oleh Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) untuk membangun citra Museum Adityawarman sebagai sarana Edukasi untuk masyarakat. Selain itu penelitian ini juga melihat bagaimana pelaksanaan peran P2T dalam membangun citra Museum Adityawarman serta kelebihan dan kekurangan dari peran P2T dalam membangun citra Museum Adityawarman.

Penelitian ini menggunakan model komunikasi humas oleh Soemirat dan Ardianto sebagai pisau bedah penelitian ini. dalam model komunikasi humas Soemirat terdapat lima unsure yang harus diperhatikan dalam proses komunikasi humas dalam membangun citra yaitu lembaga, humas, kegiatan-kegiatan, public-publik humas, dan citra. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dengan lima orang informan yang terdiri dari tiga informan kunci serta dua triangulator, dan observasi di lapangan serta studi dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pelayanan pengunjung dan Tamu dalam membangun citra Museum adalah sebagai Pemecah masalah, teknisi komunikasi, dan fasilitator komunikasi, sebagai penasehat ahli tidak dapat dilakukan oleh P2T karena hal tersebut dirasa belum diperlukan oleh Museum Adityawarman. Dalam melakukan peran tersebut P2T mengadakan kegiatan-kegiatan sebagai humas sebuah lembaga pemerintahan, lawatan budaya, Museum Masuk Sekolah, Diskusi, Seminar, yang ditargetkan kepada masyarakat sebagai public Museum Adityawarman yang berhasil membentuk citra Museum sebagai sarana edukasi oleh Masyarakat. Kelebihan dari P2T terlihat dari pelayanan yang diberikan yaitu dengan adanya Duta museum, dan kelemahan adalah SDM yang masih minim pengetahuan tentang peranan humas sebuah lembaga sehingga kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan yang sudah lama diadakan.

Kata Kunci : Peran Humas, Museum Adityawarman, Citra

ABSTRACT

THE ROLE OF PELAYANAN PENGUNJUNG DAN TAMU (P2T) WITHIN CONSTRUCTS THE IMAGE OF ADITYAWARMAN MUSEUM AS EDUCATION TOOL

By:

**Nisa Ummi Khairallana
1210861005**

Supervisors:

**Dr. Emeraldy Catra
Yesi Puspita S.Sos, M.Si**

The research discuss about the role of institution public relation within constructs it's image. In this case, that action doing by Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) to construct the Adityawarman Museum as the tool of education for the society. In other hand this research also observe the implementation of Pelayanan Pengunjung dan Tamu's Role within constructs the image of Adityawarman and also observe the strength and weakness from P2T's Role within constructs the image of Adityawarman Museum.

This research uses model of public relations communication by Soemirat and Ardianto as a scalpel to this study. In model of public relations communication by Soemirat there are five elements that must be considered in the process of public relations communication within constructs the image, that elements are the institution, public relations, events, society and image. This research uses descriptive qualitative method. Data accumulation techniques is done by interviewing five informants, that consist of three key informants and two triangulators, and also observation and documentation study.

The results of this research indicate that the role of Pelayanan Pengunjung dan Tamu within construct the image of the Museum is as a troubleshooter, communications technician, and facilitator of communication, Pelayanan Pengunjung dan Tamu can't do the role as an expert adviser because Adityawarman Museum dont't need it yet. When doing the the roles, P2T do some activities as a government institution's public relations, cultural trips, Museum Masuk Sekolah, discussion, seminar, for the society as the public of Adityawarman Museum who succesly construct the image of Museums as a tool of society education. The strength of the P2T can be seen from the service given, such Museum Ambassador, and the weakness is the low leve of society knowledge about the role of institution's public relations, because of that the kind of activities that done by P2T are the old one.

Keywords: The Role of Public Relations, Adityawarman Museum, Image