

**PELAKSANAAN *PUBLIC RELATIONS* DI UNIT TEATER DAN PENTAS
SENDRATARI RAMAYANA PT TAMAN WISATA CANDI PRAMBANAN, BOROBUDUR,
DAN RATU BOKO**

***THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC RELATIONS IN THEATER AND PERFORMANCE
UNIT PT TAMAN WISATA CANDI PRAMBANAN, BOROBUDUR AND RATU BOKO***

Nuri Rizki Novitasari, Sutirman, M.Pd

**Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,
Nrizkin55@gmail.com, sutirman@uny.ac.id**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan dan hambatan *public relations* di Unit Teater dan Pentas PT Taman Wisata Candi Prambanan, Borobudur, dan Ratu Boko. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas PT Taman Wisata Candi Prambanan, Borobudur, dan Ratu Boko dilaksanakan melalui 4 tahap yaitu: pencarian fakta, perencanaan, pengkomunikasian, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan dilakukan melalui angket. (2) perencanaan dilakukan dengan cara perencanaan program berdasarkan informasi hasil angket untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan. (3) sosialisasi program dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan fasilitas, standar pelayanan pengunjung dengan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). (4) evaluasi dilaksanakan dengan cara menindaklanjuti hasil kritik dan saran yang diperoleh melalui angket. (5) hambatan yang terdapat dalam pelaksanaan *public relations* diantaranya kurangnya penunjuk arah, sebagian pengunjung mengeluhkan dengan harga tiket yang relatif mahal, promosi kurang lengkap, fasilitas toilet kurang diperhatikan dalam segi kebersihan, dan kurangnya tenaga dalam penyampaian bahasa Inggris.

Kata Kunci: *Public Relations, Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana Ballet Prambanan*

ABSTRACT

This study aims to know the implementation and the obstacle of public relation in theater and performance sendratari ramayana unit at PT Taman Wisata Candi Prambanan, Borobudur, dan Ratu Boko. This research use a descriptive qualitative approach. The implementation of public relations in theater and performance sendratari ramayana balet prambanan used 4 steps are searching of fact, planning, communication, and evaluating. The result shows that (1) The program of planning is searching of fact with spread to the domestic and tourism. (2) The program of planning is looking at the results of a questionnaire that is used to determine the goals and the media used. (3) the program of communicating is use 5S (smile, greet, see, respectful, good manner) and publication on social and matrix media. (4) The program of evaluating is analyzing questionnaire of visitor. (5) There is an obstacle in the implementation of public relations such as, less of sign board, amount of visitor complain to price list that over expensive, the promotion was not completed, facility of toilet was not cared especially about sanitation, and less of tour guide in theater and performance sendratari ramayana balet prambanan.

Key words: *Public Relations, Teater and Performance Sendratari Ramayana Unit*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan bangsa yang memiliki kekayaan alam, flora, fauna, peninggalan purbakala, sejarah, seni budaya, dan adat istiadat memiliki modal besar bagi pengembangan dan peningkatan dalam hal pariwisata. Undang-Undang Republik Indonesia no 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan yang menyatakan bahwa kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional, dan memantapkan pembinaannya dalam memperkukuh jati diri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa. Keseriusan Pemerintah Indonesia dalam menjaring wisatawan, khususnya dari mancanegara, dengan berbagai promosi dan program.

Upaya pelestarian dan pengembangan tentunya memerlukan suatu pengelolaan kepariwisataan yang intensif, menyeluruh, dan terarah. Intensif berarti pengelolaan dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Menyeluruh berarti pengelolaan tidak semata-mata hanya perbagian tetapi harus melibatkan semua bagian atau komponen-komponen yang lain. Terarah artinya ada kepastian dalam pencapaian tujuan atau arah yang jelas dalam pengelolaannya.

Perusahaan Terbatas Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan dan Ratu Boko (PT TWCBPRB) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Taman Wisata Candi Borobudur Prambanan dan Ratu Boko mempunyai beberapa bagian dan unit dalam struktur organisasinya yang salah satunya adalah Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana. Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana memiliki tanggungjawab penuh terhadap pertunjukan yang dikelola oleh PT TWCBPRB. Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana mempunyai program yang salah satunya yaitu sebuah pementasan Sendratari Ramayana. Pementasan Sendratari Ramayana merupakan hasil dari program promosi atau penyampaian ide yang dilakukan.

Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana juga mengalami tuntutan baru, tidak hanya sebagai tempat pertunjukan tetapi juga sebagai sumber informasi dibidang pendidikan, budaya, dan rekreasi. Citra sebagai tempat pertunjukkan saja menyebabkan Unit Teater dan

Pentas Sendratari Ramayana dianggap hanya sebagai tempat yang kurang penting bagi kehidupan dan perkembangan bangsa, padahal di pertunjukan Sendratari Ramayana mempunyai nilai-nilai luhur. Nilai-nilai luhur yang terdapat pada pertunjukan Sendratari Ramayana adalah menggambarkan drama dalam hidup seseorang, keluarga, dan mengisahkan perjuangan yang tanpa akhir antara kebaikan melawan kejahatan. Merubah citra di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana dibutuhkan pelaksanaan yang baik untuk mendapatkan citra yang baik pula. Pelaksanaan tersebut diharapkan mampu merubah citra sebagai pusat pendidikan, budaya, dan wisata yang layak dikunjungi sehingga pengunjung mendapatkan manfaat setelah berkunjung ke tempat tersebut.

Kegiatan yang dilakukan guna meningkatkan minat pengunjung di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana yaitu harus mengetahui keinginan pengunjung. Sukses tidaknya jasa pariwisata salah satunya dilihat dari banyaknya jumlah pengunjung yang datang berkunjung. Berikut ini tabel pengunjung di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana dari tahun 2006 sampai 2015.

Tabel 1. Data Pengunjung Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana Tahun 2006 sampai 2015

Tahun	Nusantara	Mancanegara	Total
2011	57.980	17.266	75.246
2012	64.112	17.889	82.001
2013	50.987	50.884	103.000
2014	77.981	32.731	110.712
2015*)	56.987	26.090	83.077

(Sumber : Arsip Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana)

*)Data sampai dengan Oktober 2015

Tabel 1. jumlah pengunjung TWCRB terjadi penurunan kunjungan di tahun 2015 sebesar 27.635 orang, sementara tahun 2011 sampai 2014 mengalami kenaikan. Jumlah pengunjung sangat berkaitan dengan pelaksanaan *public relations* untuk menarik pengunjung dalam melakukan promosi di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana. Pasang surut atau tidak stabilnya bahkan penurunan jumlah pengunjung begitu berkaitan dengan pelaksanaan *public relations*, sehingga pengunjung mulai

berkurang minatnya untuk mengunjungi tempat tersebut.

Kegiatan yang dilakukan selain promosi yaitu dengan menyediakan fasilitas yang memadai. Kelengkapan fasilitas menjadi idaman wisatawan, baik itu fasilitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan wisata maupun fasilitas umum. Fasilitas umum seperti toilet, mushola, tempat parkir yang aman dan memadai. Toilet di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana kurang diperhatikan kebersihannya. Kurang diperhatikannya kebersihan dibuktikan dengan air toilet berwarna keruh atau coklat, lantai yang kurang bersih, dan tisu banyak yang terbuang tidak ditempat sampah. Kurang diperhatikannya kebersihan fasilitas toilet di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana begitu memprihatinkan, mengingat Unit tersebut menjadi tanggung jawab langsung dari Unit Taman Wisata Candi Prambanan, Ratu Boko, dan Borobudur. Unit Taman Wisata Candi Prambanan, Ratu Boko, dan Borobudur Sendratari Ramayana Ballet Prambanan mempunyai tujuan membawa seni pentas Indonesia ke taraf yang lebih tinggi dan merupakan tempat wisata yang sudah *go internasional* serta mempunyai penghargaan.

Penghargaan yang diraih oleh Sendratari Ramayana adalah *Pacific Asia Travel Association (PATA) Gold Awards 2012* pada 21 April 2012 yang diselenggarakan di Kuala Lumpur Malaysia, dan pada tanggal 15 Oktober 2012 mementaskan episode Api Suci secara kolosal yang mendapatkan penghargaan *Guinness World Records* sebagai pentas tari kolosal Ramayana yang paling banyak melibatkan penari sejumlah 230 penari dan pengrawit serta paling lama dan rutin digelar sejak tahun 1961. Untuk itu perlu diperhatikannya mengenai kebersihan fasilitas terutama untuk toilet agar tidak memprihatinkan karena fasilitas tersebut juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi nyaman atau tidaknya pengunjung.

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam melaksanakan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana. Salah satu yang dilakukan dalam pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana adalah pemandu yang bertugas memberikan informasi pada pengunjung mengenai pertunjukan. Faktor tersebut harus diperhatikan untuk menunjang keberhasilan di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana dalam meningkatkan jumlah pengunjung.

Berdasarkan latar belakang masalah diketahui bahwa di Unit Teater dan Pentas

Sendratari Ramayana membutuhkan pelaksanaan *public relations* yang tepat. Maka dilakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai “Pelaksanaan *Public Relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami yang tidak berusaha untuk mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lain. Jadi pada penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang diketahui tanpa mengadakan perlakuan khusus terhadap data-data penelitian yang didapat.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana khususnya di panggung terbuka yang beralamat di Dusun Kwenirejo Karangmojo Tamanmartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta. Penelitian dilakukan pada bulan Juli sampai dengan Agustus 2016.

Teknik Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan data yang ada di lapangan. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan sambil mencari informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Kegiatan observasi dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai media komunikasi yang digunakan, dan perangkat evaluasi kegiatan. Pada observasi ini peneliti melakukan pengamatan mengenai media, pelaksanaan kegiatan, lingkungan serta sarana dan prasarana di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini berusaha menggali data dan informasi keterangan, penjelasan dan informasi penelitian. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang memuat permasalahan pokok dalam penelitian. Sedangkan teknik wawancara yang digunakan adalah bebas terpimpin, yaitu cara mengajukan pertanyaan dikemukakan secara bebas, artinya kalimat tidak terpaku pada pedoman wawancara tentang masalah-masalah pokok penelitian, kemudian dapat diperdalam dan dikembangkan sesuai dengan kondisi lapangan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut berisi penelitian atau penemuan fakta, perencanaan, pengkomunikasian, dan evaluasi *public relations*, serta hambatan dalam pelaksanaan *public relations*. Pedoman wawancara digunakan sebagai pengontrol agar tidak terjadi penyimpangan masalah yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang diyakini mempunyai informasi yang dapat dipercaya tentang peran humas. Pihak-pihak tersebut adalah bagian *public relations* atau orang yang berwenang dalam masalah yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan dokumentasi akan dilakukan peneliti sejak peneliti berada di lapangan. Metode ini digunakan untuk memperkuat data dari hasil wawancara. Dokumentasi tersebut antara lain berupa struktur organisasi, peta atau lokasi, pelaksanaan *public relations*, wawancara dengan tiga narasumber, harga tiket, media publikasi, simbol penghargaan, jadwal pementasan, logo, dan *lay out* panggung.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi berisi tentang pedoman bagi peneliti yang dibutuhkan saat melakukan pengamatan mengenai kondisi fisik serta sarana prasarana yang ada di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana. Pedoman observasi dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 2. Kisi-kisi Pedoman Observasi

No	Hal yang Diamati	Hasil Pengamatan
1.	Kondisi fisik Sendratari Ramayana: a. Bangunan b. Fasilitas	
2.	Media komunikasi <i>public relations</i>	
3.	Sarana dan Prasarana	
4.	Fasilitas pendukung pelaksanaan <i>public relations</i>	

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah pedoman yang digunakan untuk mengungkap data tentang pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana. Pedoman wawancara berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada informan penelitian untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun kisi-kisi pedoman wawancara dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

Aspek	Indikator
Gambaran Umum	1. Deskripsi tentang <i>public relations</i>
Perencanaan <i>Public Relations</i>	1. Peran <i>public relations</i> 2. Sasaran yang dituju pada pelaksanaan <i>public relations</i> 3. Pembentukan pusat informasi 4. Penerimaan keluhan 5. Pemilihan media komunikasi yang mendukung program <i>public relations</i> 6. Tahapan yang ditempuh dalam mengawasi pelaksanaan program <i>public relations</i> 7. Kemitraan yang membantu proses pelaksanaan program <i>public relations</i> 8. Pelibatan media dalam <i>public relations</i>
Pelaksanaan <i>public relations</i>	1. program <i>public relations</i> 2. waktu pelaksanaan program 3. durasi program 4. proses program berjalan 5. sasaran dari program-program tersebut.
Evaluasi pelaksanaan <i>public relations</i>	1. kesesuaian program dengan tujuan 2. keterjangkauan dengan area target sasaran 3. keefektifan program

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi digunakan untuk melengkapi data-data yang tidak diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi. Adapun kisi-kisi pedoman dokumentasi dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Kisi-Kisi Pedoman Dokumentasi

No	Aspek
1.	Struktur Organisasi
2.	Peta atau lokasi
3.	Media <i>Public Relations</i>

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu terdiri dari :

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengubah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan menjadi data-data yang penting dan diperlukan dalam penelitian. Proses reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan data yang belum tersusun dengan baik, sehingga masih diperlukan pemilihan. Data yang sudah diperoleh merupakan data yang terkait dengan pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana, kemudian data tersebut disederhanakan dan disajikan dengan memilih data yang relevan dan yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap analisis data selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Menarik kesimpulan dalam penelitian dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan masalah serta tujuan penelitian yang hendak dicapai. Data yang sudah tersusun kemudian dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap perumusan masalah.

Analisis data pada penelitian ini dimulai dari tahap mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara dianalisis dan ditafsirkan. Setelah dilakukan analisis dan penafsiran, kemudian data disajikan dalam sekumpulan informasi yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti menghubungkan dan membandingkan antara teori yang sudah ada dengan hasil yang ada di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang sedang dibahas terkait pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Unit teater dan pentas merupakan salah satu Unit dari PT Taman Wisata yang mengelola bidang seni pertunjukan yaitu Sendratari Ramayana yang dibangun pada tahun 1980. Di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana merupakan salah satu obyek wisata yang sampai saat ini menampilkan rutinitas pertunjukan sendratari ramayana.

2. Deskripsi Data Penelitian

Hasil penelitian pelaksanaan *public relations* yang dilakukan di Unit Teater dan Pentas berjalan kurang optimal. Kurang optimalnya pelaksanaan *public relations* dilihat dari banyaknya kritik dan saran dari pengunjung domestik dan pengunjung asing. Kritik dan saran diperoleh dari penyebaran angket kuesioner yang diberikan kepada pengunjung. Berikut tahapan pelaksanaan *public relations* yang dilakukan di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana :

a. Penelitian atau Penemuan Fakta

Penelitian atau penemuan fakta di Unit Teater dan Pentas dilakukan menggunakan angket kuesioner yang dibagikan kepada pengunjung. Angket kuesioner meliputi tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Kolom tingkat kepuasan terdapat 4 kolom yang mempunyai kriteria jika nomor 4 (sangat puas), kolom 3 (puas), kolom 2 (cukup puas), dan kolom 1 (tidak puas). Kolom tingkat kepentingan terdapat 4 kolom yang mempunyai kriteria jika nomor 4 (sangat penting), kolom 3 (penting), kolom 2 (cukup penting), dan kolom 1 (tidak penting). Pertanyaan angket kuesioner berjumlah 10 pertanyaan yang meliputi kelengkapan sarana informasi, penanganan reservasi, komunikasi / keramahan, kemampuan petugas, ketepatan waktu, pementasan Ramayana, kenyamanan, kelengkapan fasilitas, kualitas, dan kebersihan fasilitas.

b. Perencanaan *Public Relations*

Perencanaan *public relations* yang dilakukan di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana dilakukan melalui hasil dari pengisian angket kuesioner pengunjung domestik dan pengunjung asing. perencanaan dilihat dari angket

kuesioner salah satunya menggunakan penentuan sasaran yang dapat dilihat pada angket kuesioner pada poin 2. Sasaran yang dituju yaitu pengunjung domestik dan asing. Menentukan sasaran yang ditujukan kepada pengunjung yang diutamakan pengunjung domestik termasuk anak Sekolah. Harga tiket khusus untuk anak Sekolah diberikan harga Rp 30.000,00 setiap anaknya. Perencanaan di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana juga melakukan perencanaan terhadap media yang akan digunakan untuk menunjang pelaksanaannya yang dapat dilihat juga pada angket kuesioner di poin 5 dan 8. Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana menggunakan media dalam pengkomunikasian kegiatan *public relations* nya. Perencanaan dilakukan setiap tahun sekali.

c. Pengkomunikasian *public relations*

Pengkomunikasian *public relations* yang dilakukan Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana yaitu dengan menggunakan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Senyum selalu dilakukan oleh petugas Ramayana agar berkesan lebih bersahabat dengan pengunjung yang datang. Salam selalu dilakukan kepada pengunjung dengan ucapan "Selamat malam, ada yang bisa saya bantu?". Petugas menanyakan itu biasanya ketika melakukan pembelian tiket, penunjuk arah menuju panggung, penunjuk arah tempat duduk sesuai dengan nomor yang ada di tiket tersebut, dan lain sebagainya. Sapa selalu dilakukan biasanya dilakukan ketika pengunjung hendak masuk ke panggung. Sebelum memasuki area panggung, pengunjung dilihat tiketnya terlebih dahulu di pintu gerbang oleh petugas. Sopan dan santun selalu dilakukan juga agar pengunjung tersebut merasa terhormati.

Pengkomunikasian di Unit Teater dan Pentas Sendratari ramayana juga menampung kritik dan saran dari pengunjung. Kritik dan saran dapat melalui alamat web dan tulisan dengan kertas. Kritik dan saran yang melalui web yaitu amazingramayanaballet.com itu nanti akan langsung masuk ke kritik dan saran di Taman Wisata Candi baru dapat dikirimkan ke Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana.

Kritik dan saran dari pengunjung yang masuk di kotak saran ada 2 kritikan yaitu *guide* dan Fariz. Saran masukan dari *guide* yaitu

sinopsis dalam bahasa Korea mohon di cetak tebal, karena terlalu tipis sehingga tidak bisa dibaca. Saran masukan dari Fariz yaitu permohonan untuk memperbaiki pelayanan tiket agar yang sudah booking bisa langsung masuk tanpa menukarkan tiket dari e-ticket menjadi tiket fisik.

d. Evaluasi Pelaksanaan *public relations*

Evaluasi yang dilakukan oleh Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana telah dilakukan dengan menggunakan hasil angket kuesioner. Menurut hasil angket dapat diketahui bahwa adanya saran dari pengunjung yang menyatakan bahwa sinopsis ke dalam bahasa Korea perlu dicetak tebal sehingga dapat terbaca, dan permohonan pelayanan e-tiket menjadi ticketing. Tindak lanjut pengevaluasian dari saran tersebut yaitu penindaklanjutan sinopsis bahasa Korea untuk dikoreksi cetak dan penjualan e-tiket ramayana ballet sedang proses menuju on line ticketing yang saat ini pelayanan masih manual. Berdasarkan akumulasi kritik dan saran dapat diketahui bahwa pelaksanaan *public relations* dalam melayani pengunjung dan penggunaan media sosialnya kurang optimal. Kurang optimalnya pelaksanaan *public relations* dibuktikan dengan adanya kritik dan saran dari hasil angket pengunjung asing maupun domestik. Hasil angket pengunjung asing yang menuliskan saran berjumlah 7 orang sedangkan pengunjung domestik yang menuliskan saran berjumlah 25 orang. Adapun tabel presentase jumlah pengunjung sebagai berikut:

Tabel 5. Persentase Jumlah Pengunjung

Pengunjung	Jumlah	Persentase
Domestik	9	13 %
Asing	25	42 %
Jumlah	32	55 %

Berdasarkan tabel 5. diketahui bahwa dari 60 angket kuesioner yang terdiri dari 30 angket kuesioner pengunjung domestik dan 30 angket kuesioner pengunjung asing, didapatkan hasil angket pengunjung domestik sebanyak 9 orang dengan persentase 13%. Angket pengunjung asing sebanyak 25 orang dengan persentase 42%. Jumlah angket kuesioner total pengunjung 32 orang dengan persentase 55%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah persentase pengunjung domestik maupun asing sebesar 55%, hal tersebut menunjukkan bahwa kritik dan saran dari pengunjung menunjukkan bahwa pelaksanaan

public relations di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana kurang optimal.

Pengevaluasian ini juga dilakukan rapat atau pertemuan oleh petugas Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana yang dilakukan dominan setiap hari Senin oleh Kepala Seksi keatas. Jadi tidak hanya Kepala Seksi, namun juga Kepala Divisi, dan juga Kepala Unit Teater dan Pentas (Sendrtari Ramayan). Diadakannya rapat atau pertemuan dalam rangka pengevaluasian diharapkan mampu mengetahui hal apa saja yang menjadi bahan diskusi dalam rapat tersebut sesuai dengan penemuan fakta, perencanaan dan pelaksanaan *public relations* nya di Unit Teater dan Pentas Sendratari ramayana. Bahan diskusi biasanya merupakan hambatan dari proses perencanaan maupun pengkomunikasian *public relations*nya.

Evaluasi pelaksanaan *public relations* dibuktikan dengan adanya kritik dan saran dari hasil angket kuesioner yang diisi oleh pengunjung.

e. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *public relations*

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas diantaranya kurangnya penunjuk arah /sign board menuju Ramayana sehingga tamu mengalami kesulitan. Sign board dikatakan kurang dalam menunjukkan arah yang menjadi hambatan disini maksudnya tulisan yang ada di sign board tersebut kurang jelas ketika dibaca calon pengunjung untuk arah menuju Sendratari Ramayana walaupun sign board tersebut dipasang di utara baliho atau di dekat pintu masuk Sendratari Ramayana.

Sebagian pengunjung mengeluhkan dengan harga tiket yang relatif mahal. Pengunjung yang mengeluhkan dengan harga tiket yang relatif mahal yaitu pengunjung domestik karena harga tiket untuk pengunjung domestik tersebut paling murah atau tingkat bawah dengan harga Rp 125.000,00 yaitu untuk kelas II yang merupakan harga kelas termurah.

Promosi yang kurang banyak dan lengkap baik itu media cetak ataupun sosial. Di sendratari ramayana telah menggunakan media cetak diantaranya biil board, sign board, brosur, dan pameran. Media sosial yang digunakan yaitu instagram, facebook, dan web. Media sosial tersebut tidak menginformasikan lengkap mengenai sendratari ramayana namun hanya menginformasikan inti dari sendratari ramayana. Fasilitas di Sendratari Ramayana merupakan hal

yang perlu diperhatikan dari segi jumlah maupun kebersihan. Toilet merupakan salah satu fasilitas yang ada di sendratari ramayana namun untuk toilet disini kurang adanya pembersihan dalam artian kurang bersih.

Kurangnya tenaga dalam penyampaian ke dalam baha inggris. Karena pengunjung di Sendratari ramayana tidak hanya pengunjung domestik tetapi ada pengunjung asing juga maka perlu adanya tenaga atau petugas yang pintar berbahasa inggris. Di Sendratari Ramayana ini petugasnya tidak semua bisa menggunakan bahasa inggris.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas PT Taman Wisata Candi Prambanan, Borobudur, dan Ratu Boko dilaksanakan melalui 4 tahap yaitu: pencarian fakta, perencanaan, pengkomunikasian, dan evaluasi.
2. Pencarian fakta dilakukan dengan cara penyebaran angket kepada pengunjung domestik dan pengunjung asing untuk melihat tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.
3. Pengkomunikasian *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana dilakukan dengan cara 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dan mempublikasikan media cetak maupun sosial media. Media yang adalah *biil board*, *sign board*, brosur, pameran, instagram, facebook, dan web.
4. Evaluasi dilaksanakan dengan cara menindaklanjuti hasil kritik dan saran yang diperoleh melalui angket.
5. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan *public relations* adalah:
 - a. Kurangnya penunjuk arah atau sign board menuju Ramayana sehingga tamu mengalami kesulitan.
 - b. Sebagian pengunjung mengeluhkan dengan harga tiket yang relative mahal.
 - c. Adanya pengunjung yang mengeluhkan dengan promosi yang kurang banyak dan lengkap baik itu media cetak ataupun sosial.
 - d. Fasilitas toilet di Sendratari Ramayana kurang diperhatikan kebersihannya.
 - e. Kurangnya tenaga dalam penyampaian ke dalam bahasa inggris.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan mengenai pelaksanaan *public relations* di Unit Teater dan Pentas Sendratari Ramayana maka penulis memberikan beberapa saran, diantaranya:

1. Sebaiknya perlu menambahkan informasi yang lengkap di media sosial mengenai Sendratari Ramayana.
2. Sebaiknya penggunaan media sosial diperbanyak variasi sosial media dan kelengkapan mengenai Sendratari Ramayana ditambah dengan *path*, *tweeter*, dan lain-lain.
3. Penunjuk arah atau sign board perlu ditambahkan penerangan / penambahan cahaya / lampu di dekatnya dikarenakan sign board tersebut kurang terbaca oleh calon pengunjung.
4. Perlu adanya diskon tambahan untuk para pengunjung yang membantu mempromosikan atau menjualkan tiket Sendratari Ramayana, perlu diskon tambahan pula untuk pengunjung yang pernah melihat pertunjukan Sendratari Ramayana, dan juga diskon tambahan untuk masyarakat di sekitar.
5. Fasilitas toilet perlu adanya pemantauan dan juga pembersihan berkala dari petugas kebersihan. Artinya toilet tersebut dibersihkan setiap setengah jam sekali misalnya ataudibersihkan setelah ada pengunjung yang masuk ke toilet tersebut. Atau kalau perlu petugas kebersihan tersebut berada di depan toilet 1 jam sebelum pementasan sampai satu jam setelah pementasan.
6. Perlu adanya pelatihan khusus kepada petugas atau pegawai dalam hal percakapan bahasa inggris karena banyak pengunjung yang berasal dari luar juga walaupun pengunjung luar dari berbagai negara namun yang menjadi bahasa internasional adalah bahasa inggris.

Daftar Pustaka

- Rosady Ruslan. 2013. *Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia no 9 Tahun 1990

Profil Singkat

Nuri Rizki Novitasari lahir pada tanggal 15 November 1994 di Sleman, Yogyakarta. Saat ini menyelesaikan studi di Progrm Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Sutirman, M.Pd adalah dosen program studi. Lahir pada tanggal 3 Januari 1972. Jenjang pendidikan S1 bidang Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 1997 dan S2 bidang Teknologi Pembelajaran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2009, serta S3 bidang Pendidikan Teknologi dan Kejuruan di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus On Going.