

ABSTRAK

Kalimah Toiyibah, B06211011, 2015. Kapabilitas *Public Relations Officer* di Universitas Ciputra Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Kapabilitas, *Public Relations Officer*, Universitas Ciputra Surabaya

Ada dua persoalan yang hendak dikaji dalam penelitian ini, yaitu: (1) Bagaimana kapabilitas *Public Relations Officer* Universitas Ciputra Surabaya, (2) Faktor-faktor apa yang menentukan kapabilitas *Public Relations Officer* Universitas Ciputra Surabaya.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *Human Resources* yang berguna untuk memberikan fakta dan data mengenai Kapabilitas *Public Relations Officer* di Universitas Ciputra Surabaya, kemudian data tersebut dianalisis dengan teori Presentasi diri dari Erving Goffman.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) kapabilitas yang dimiliki *Public Relations Officer* Universitas Ciputra Surabaya diantaranya kapabilitas intelektual yang berupa kemampuannya mengetahui hakikat *Public Relations*, mampu menjadi manajer sistem *problem solver*, baik di publik internal maupun publik eksternal, mampu dengan cepat menanggapi masalah yang muncul, serta mampu menggiring opini masyarakat mengenai Universitas Ciputra Surabaya. Kapabilitas ketrampilan yang dimiliki berupa kemampuan menjadi mediator bagi publiknya, kemampuannya berkomunikasi secara tulisan, mampu melahirkan sensasi dan kreatifitas, mampu menghadirkan narasumber *expert* yang dapat menarik perhatian publik di setiap kegiatannya. Kapabilitas *attitude* nya berupa kemampuan menghadirkan media *darling*, mampu menjalin hubungan baik dengan media, mampu menciptakan *networking* serta mengutamakan kejujuran. (2) Sedangkan faktor-faktor yang menentukan kapabilitas *Public Relations Officer* Universitas Ciputra Surabaya adalah faktor internal yang berupa dorongan dan kesukaannya pada salah satu bidang kerja *Public Relations*, serta faktor eksternal yang berupa

pengalaman, aktif berorganisasi, serta sering mengikuti *training*.

Bertitik tolak dari penelitian ini, beberapa saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas kerja *Public Relations Officer* Universitas Ciputra Surabaya adalah (1) Tetap meningkatkan intensitas kegiatan atau event yang dapat menciptakan citra baik Universitas, (2) tetap menjalin Networking baik kepada publik internal maupun publik eksternal, (3) memperluas jaringan *stakeholders*, (4) terus memperbarui informasi yang terkait dengan kegiatan Universitas Ciputra Surabaya.

