



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Tengku Muhammad Qabil Rizky  
44215110065

Identifikasi Fungsi dan Peran Public Relations Di *Onefifteenth Coffee* Jakarta.  
Jumlah halaman x + 84 halaman+ 27 halaman lampiran  
Bibliografi 25 acuan, tahun 2002-2016

## ABSTRAK

Perkembangan dunia pelayanan makanan dan minuman yang berkonsep *Cafe* mengalami perkembangan begitu pesat dan di antara perusahaan – perusahaan *café* yang maju ini bahkan tidak memiliki divisi *Public Relations*. Perkembangan usaha kafe tanpa divisi PR ini menjadi suatu fenomena yang menarik untuk di teliti, bagaimana peran PR yang di terapkan pada organisasi kafe yang memiliki reputasi yang baik salah satu contohnya adalah *Onefifteenth Coffee* Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menjelaskan fungsi dan peran *Public relations* yang telah di jalankan oleh *Onefifteenth Coffee* dengan berlandaskan teori Cutlip & Center yang menjabarkan ada empat peran penting PR yaitu sebagai *Expert prescriber*, *Communication Technician*, *Communication Facilitator*, dan *Problem Solver Facilitator*.

Penelitian ini menggunakan sudut pandang konstruktivistik untuk dengan metode penelitian deskriptif-kualitatif, untuk mendeskriptifkan seluruh keadaan yang ada. Penelitian mengamati langsung dan melakukan wawancara secara mendalam untuk mendapatkan informasi dari empat narasumber yaitu *Manager* dan *Supervisor* dari perusahaan beserta dua pelanggan tetap.

Hasil dari penelitian ini telah memberikan hasil dan menunjukkan bahwa *Onefifteenth Coffee* telah menjalankan peran dan fungsi public relations dengan baik. Peran dan fungsi yang dominan adalah sebagai Teknisi Komunikasi dan fasilitator komunikasi yakni Divisi operasional outlet memiliki andil untuk menciptakan komunikasi menjadi dua arah antara perusahaan dengan publik dan pelangganya dalam rangka menciptakan hubungan yang harmonis serta reputasi yang baik untuk perusahaan.

**Kata Kunci :** *Identifikasi, Fungsi dan Peran, Public Relations*

## ABSTRACT

The current development of the world of food and beverage service with the cafe concept has developed so rapidly and among these developed café companies, some are not even have a PR division and even Marketing. The development of a cafe business without a PR division has become an interesting phenomenon to examine, how the role of PR is applied to cafe organizations that have a good reputation, one example is Onefifteenth Coffee Jakarta based on the Cutlip & Center theory which describes the four important roles of PR, namely as an Expert prescriber, Communication Technician, Communication Facilitator, and Problem Solver Facilitator.

The purpose of this study is to identify and explain the functions and roles of public relations that have been carried out by Onefifteenth Coffee.

This research uses a constructivist point of view for the descriptive-qualitative research method, to describe all existing conditions. Research observes directly and conducts in-depth interviews to obtain an information with manager, manager, and two loyal konsumen of company.

The results of this study have provided results and show that Onefifteenth Coffee has implemented the role and function of public relations quite well. The dominant role of of PR has been implemented is as a Communication Technician and a communication facilitator, namely the outlet operational division has a role in creating two-way communication between the company and the public and its customers in order to create a harmonious relationship and a good reputation for the company.

**Keywords :** *Identification, Function and Roles, Public Relations.*