

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Sebelum penulis memaparkan pelaksanaan PKL, penulis akan memberikan informasi mengenai wilayah kerja dan peserta PT. TASPEN KCU Bandung, yaitu meliputi:

- a. Kotamadya Bandung terdiri dari 62.833 orang peserta aktif (Pegawai Negeri Sipil) dan 55.418 orang peserta pensiun
- b. Kabupaten Bandung terdiri dari 31.189 orang peserta aktif. dan 27.575 orang peserta pensiun.
- c. Kota Cimahi terdiri dari 5.236 orang peserta aktif dan 12.410 orang peserta pensiun.
- d. Kabupaten Purwakarta terdiri dari 7.949 orang peserta aktif dan 7.026 orang peserta pensiun.
- e. Kabupaten Sumedang terdiri dari 14.106 orang peserta aktif. dan 17.179 orang peserta pensiun.
- f. Kabupaten Subang terdiri dari 13.076 orang peserta aktif dan 11.932 orang peserta pensiun.

Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. TASPEN KCU Bandung, penulis melaksanakan tugas-tugas ataupun pekerjaan sebagai pengelola humas. Adapun daftar pekerjaan penulis setiap harinya tertera pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Aktivitas Selama PKL

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1.	Kamis, 8 Juli 2010	a. Pengenalan dan pemberitahuan tugas. b. Meeting evaluasi kinerja humas.	Insidentil
2.	Jumat, 9 Juli 2010	Meliput dan mendokumentasikan acara sosialisasi dan pelayanan pro aktif.	Insidentil
3.	Senin, 12 Juli 2010	a. Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas. b. Meliput dan mendokumentasikan acara Dana Kehormatan Bagi Veteran.	Rutin Insidentil
4.	Selasa, 13 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian. b. Mengecek kotak saran.	Rutin Rutin

5.	Rabu, 14 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
6.	Kamis, 15 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
7.	Jumat, 16 Juli 2010	Meliput dan mendokumentasikan Sosialisasi Hak-Hak Pegawai Balai Pemasarakatan Klas 1 Bandung Seluruh Peserta Taspen.	Identil
8.	Senin, 19 Juli 2010	Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas.	Rutin
9.	Selasa, 20 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
10.	Rabu, 21 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
11.	Kamis, 22 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		c. Mengecek kotak saran.	Rutin
12.	Jumat, 23 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin

		c. Mengecek kotak saran.	Rutin
13.	Senin, 26 Juli 2010	a. Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas. b. Meeting pertama pemilihan dan pengangkatan Kepala PT Taspen KCU Bandung yang baru.	a. Rutin b. Insidentil
14.	Selasa, 27 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian. b. Mengecek kotak saran.	Rutin Rutin
15.	Rabu, 28 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian. b. Mengecek kotak saran.	Rutin Rutin
16.	Kamis, 29 Juli 2010	a. Membaca Koran/Harian. b. Mengecek kotak saran.	Rutin Rutin
17.	Jumat, 30 Juli 2010	Meeting evaluasi kinerja humas.	Rutin (setiap bulan)
18.	Senin, 2 Agustus 2010	a. Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas. b. Meliput dan mendokumentasikan Bakti Sosial.	a. Rutin (setiap minggu) b. Insidentil
19.	Selasa, 3 Agustus 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin

		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
20.	Rabu, 4 Agustus 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak Saran	Rutin
21.	Kamis, 5 Agustus 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
22.	Jumat, 6 Agustus 2010	a. Membaca Koran/Harian.	Rutin
		b. Mengecek kotak saran.	Rutin
23.	Senin, 9 Agustus 2010	Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas.	Rutin

Sumber: Agenda penulis selama PKL, 2010

2.1.1. Deskripsi dan Kerja Rutin Selama PKL

1. Meeting

a. Meeting pemilihan dan pengangkatan Kepala PT. TASPEN KCU Bandung yang baru

Meeting pemilihan dan pengangkatan Kepala PT. TASPEN KCU Bandung yang baru, dilakukan rutin setiap 5 tahun sekali. Meeting ini dipimpin oleh Kepala PT. TASPEN KCU yang dihadiri oleh Wakil PT. TASPEN KCU Bandung, serta semua Kepala Bidang yaitu Kepala Bidang Pelayanan, Personalia dan Umum, Keuangan, Sistem Informasi, dan Fungsional Pengendali. Selain itu juga dihadiri oleh semua Kepala Seksi yang di bawah Kepala Bidang tersebut. Dari hasil wawancara kepada pengelola humas, meeting ini dilakukan sebanyak 3 kali sampai didapatkan Kepala PT. TASPEN KCU Bandung yang baru. Meeting pertama yakni pembacaan prosedur pemilihan dan pengangkatan kepala dan pembacaan nama-nama calon kepala tersebut. Meeting kedua yakni pembacaan program kerja dari calon-calon kepala tersebut. Pada meeting terakhir adalah pemilihan serta pengangkatan kepala yang baru. Proses ini dilakukan secara berkala dan menghabiskan waktu 2 bulan lamanya sampai pengesahan kepala terpilih. Dalam kegiatan ini, penulis hanya satu kali ikut serta dalam meeting tersebut yakni pada meeting pertama tanggal 26 Juli 2010 yaitu prosedur pemilihan serta pengangkatan kepala dan pembacaan nama-nama calon kepala tersebut. Penulis mencatat beberapa detail meeting tersebut, dan interupsi dari peserta meeting. Selain itu, penulis belajar secara langsung bagaimana meeting di dunia kerja dilakukan.

b. Meeting pembuatan perencanaan program-program kerja yang akan dilakukan humas

Meeting ini dilaksanakan setiap awal minggu tepatnya pada hari senin. Meeting ini bersifat lebih sederhana karena hanya dilakukan oleh pengelola humas yang berjumlah 2 orang pengelola humas dan dipimpin oleh Kepala Bidang Umum. Meeting ini membicarakan membicarakan program-program humas PT. TASPEN KCU Bandung serta apa saja langkah yang harus dipersiapkan untuk melaksanakan program-program tersebut setiap minggunya. Meeting ini berguna untuk proses kerja yang teratur agar mendapatkan hasil optimal. Selama PKL, penulis mengikuti setiap meeting tersebut dan mencatat instruksi-instruksi dalam persiapan program kerja humas. Kekurangan dari beberapa pelaksanaan meeting tersebut adalah peserta meeting yang pasif dan hanya mengikuti semua petunjuk dari atasan.

Di bawah ini adalah tabel daftar hadir rapat yang dihadiri oleh pegawai PT. TASPEN KCU Bandung selain pengelola humas. Rapat tersebut diantaranya yaitu rapat koordinasi dengan Kepala Bidang Personalia dan Umum dengan pengemudi, rapat HUT PT. TASPEN KCU Bandung Tahun 2010, dan rapat bapor PT Taspen KCU Bandung.

Tabel 2.2
Daftar Hadir Rapat Koordinasi Kepala Bidang
Personalia dan Umum dengan Pengemudi
PT Taspen KCU Bandung (12 Juli 2010)

No.	Nama (Inisial)	Jabatan
1.	Sulaeman KS	Wakil Kepala PT Taspen KCU Bandung
2.	Ade Sutardi	Kepala Bidang Personalia dan Umum
3.	Jeremias Dully	Kepala Seksi Umum
4.	Suarna	Pengelola Pemeliharaan Umum
5.	Kusna SD	Supir
6.	Nana	Supir
7.	Fredy	Supir
8.	Dedi Saputra	Supir

Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010

Tabel 2.3
Daftar Hadir Rapat HUT PT. TASPEN KCU Bandung
Tahun 2010 (19 Juli 2010)

No.	Nama (Inisial)	Jabatan Kepanitiaan	Jabatan
1.	Bernhard	Ketua	Kepala Bidang Sistem Informasi
2.	Teddy Kusmana	Sekretaris	Pengelola Data Peserta dan Pemasaran
3.	Ikhat Permana	Anggota	Kasir Keuangan
4.	Ucu Resmi Sugiarti	Keuangan	Pengelola Administrasi Keuangan
5.	Asmar Prayusworo	Anggota	Pengelola Dapem
6.	Kadarwati	Bendahara	Pengelola PKBL
7.	Dedi Saputra	Dokumentasi	Pengelola Humas
8.	Ahmad Nuryadi	Transportasi	Administrasi Sekretaris
9.	Elizabeth	Konsumsi	Administrasi Sekretaris
10.	Dedy Zuhri	Transportasi	Pengelola Humas

Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010

Tabel 2.4
Rapat Bapor PT. Taspen KCU Bandung
PT. TASPEN KCU Bandung (9 Agustus 2010)

No.	Nama (Inisial)	Jabatan
1.	Suleman	Wakil Kepala PT Taspen KCU Bandung
2.	Agus Suwanto	Kepala Bidang Keuangan
3.	Ikhat Permana	Kasir Keuangan
4.	Yuyun Tachyat Ruchiyat	Kasir Keuangan
5.	Arfianti Yanuar BR	Kasir Keuangan
6.	Soelendro	Kepala Bidang Pelayanan
7.	Ade Sutardi	Kepala Bidang Personalia dan Umum
8.	Polmer Hutabarat	Kepala Seksi Personalia
9.	Arief Budi Riadi	Pengelola Adm. Personalia BDG
10	Jeremias Dully	Kepala Seksi Umum
11.	Sutiaman	Pengelola Pemeliharaan Umum

Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010

c. Meeting evaluasi kinerja humas

Meeting ini dilaksanakan setiap satu bulan sekali, yakni membahas permasalahan-permasalahan yang dihadapi pada bulan sebelumnya serta evaluasi kinerja humas. Selain itu juga dibahas solusi yang telah dilakukan dan dinilai apakah solusi tersebut sesuai dan dapat menyelesaikan masalah sampai tuntas. Semua masalah tersebut dibuat daftar untukantisipasi agar tidak kembali terulang ataupun jika terulang dapat segera diselesaikan. Selama PKL, penulis sempat mengikuti satu kali meeting tersebut dan membantu hasil meeting yang dilakukan yakni berupa permasalahan yang timbul serta solusinya. Selain itu pula hasil dari kinerja pengelola humas dinilai untuk selanjutnya dapat ditingkatkan atau dipertahankan dalam program-program humas lainnya.

Di bawah ini adalah tabel daftar hadir rapat evaluasi yang dihadiri oleh pegawai PT. TASPEN KCU Bandung selain pengelola humas. Rapat tersebut diantaranya yaitu rapat kerja tenaga kontrak PT. TASPEN KCU Bandung dan rapat temuan SPI PT. TASPEN KCU Bandung.

Tabel 2.5
Daftar Hadir Rapat Kerja Tenaga Kontrak
PT. TASPEN KCU Bandung (8 Juli 2010)

No.	Nama (Inisial)	Jabatan
1.	Sulaeman Hasbullah	Wakil Kepala Bidang Keuangan
2.	Answardi	Pengelola Pemeliharaan Umum
3.	Jeremias Dully	Kepala Seksi Umum
4.	Dedi Saputra	Pengelola Humas
5.	Suarna	Pengelola Pemeliharaan Umum
6.	Ujang Suhari	Peneliti SPP Klim
7.	Lutfi S	Koordinator
8.	Rini Endah Y	Ketua Koperasi
9.	Kusna	Koperasi
10.	Papang	Koperasi
11.	Ufianan S	Koperasi
12.	Dam S	Koperasi
13.	Ade S	Koperasi
14.	Saefulloh	Teknisi
15.	Fredy	Supir
16.	Dedi S	Supir

17.	Suherman	Supir
18.	Wahyu Eddy	Satpam
19.	Yudi Wahyudin	Satpam
20.	Adi Rosandi	Satpam
21.	Dede Hendrayana	Satpam
22.	Asep Kusman	Satpam
23.	Slamet R	Satpam
24.	Yana R	Satpam
25.	B Ibrahim	Satpam
26.	Indra AN	Satpam
27.	Wawan I	Satpam
28.	Hana Purwana	<i>Cleaning Service</i>
29.	Esron	<i>Cleaning Service</i>
30.	Asep Holik S	<i>Cleaning Service</i>
31.	Kamun	Pesuruh
32.	Sukardi	Pesuruh

Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010

Tabel 2.6
Daftar Hadir Rapat Temuan SPI
PT. TASPEN KCU Bandung (30 Juli 2010)

No.	Nama (Inisial)	Jabatan
1.	Soelaeman H	Wakil Kepala PT Taspen KCU Bandung
2.	Ade Sutardi	Kepala Bidang Keuangan
3.	Suharto	Kepala Seksi Administrasi Keuangan
4.	Heru Riyanta	Kepala Seksi Kas
5.	Bernhard	Kepala Bidang Sistem Informasi
6.	Yoyon Sanjaya	<i>System Administrator</i>
7.	Maizirwan	<i>Database Administrator</i>
8.	Soelendro	Kepala Bidang Pengendali
9.	Jeremias Dully	Kepala Seksi Umum
10.	Polmer Hutabarat	Kepala Seksi Personalia
11.	Kandiawan	Kepala Seksi Data Peserta dan Pemasaran
12.	Puji Widodo	Kepala Seksi Penetapan Klim

Sumber: Humas PT. TASPEN KCU Bandung, 2010

2. Membaca Koran

Selama PKL, penulis membantu melaksanakan tugas pengelola humas yakni membaca koran. Penulis membaca berbagai artikel koran dan memilih artikel yang sesuai untuk dijadikan kliping. Artikel-artikel tersebut antara lain berita mengenai

segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai negeri pada umumnya dan tabungan pegawai negeri pada khususnya. Selain itu juga artikel mengenai pencapaian-pencapaian dari PT. TASPEN, serta berita lainnya terkait PT. TASPEN. Setiap harinya, penulis menggunakan waktu selama 2 jam untuk membaca koran serta meng-*update* berita dari koran tersebut. Hal ini dilakukan karena sebagai seorang humas, haruslah yang paling awal mengetahui mengenai perkembangan berita yang beredar di masyarakat, selain itu juga dapat menjadi masukan yang penting bagi jajaran direksi mengenai berita-berita tersebut.

Dari pengamatan penulis, membaca koran belum secara optimal dilaksanakan oleh pengelola humas khususnya pada saat terdapat kegiatan humas lain yang menyita waktu. Melihat dari pentingnya kegiatan ini, pengelola humas kekurangan sumber daya alam yang khusus mengerjakan tugas menampung informasi-informasi dari eksternal yang berasal dari media massa.

3. Meliput dan Mendokumentasikan Acara di Lingkungan PT. TASPEN KCU Bandung

Penulis berkesempatan meliput dan mendokumentasikan beberapa acara di lingkungan PT. TASPEN KCU Bandung, antara lain:

a. Sosialisasi dan pelayanan pro aktif

Kabupaten Bandung adalah salah satu wilayah kerja PT. TASPEN KCU Bandung, hari Jumat 9 Juli 2010, Tim PT. TASPEN KCU Bandung bekerja sama dengan BKD Bandung melakukan kegiatan sosialisasi di kabupaten tersebut, sebenarnya yang diundang 100 orang, namun yang hadir lebih dari 125 orang.

Dalam sambutannya Kepala Bidang Penyusunan Program mewakili kepala BKD Kabupaten Bandung mengatakan bahwa *database* Pemda Bandung boleh dikatakan bagus, beliau juga mengimbau kepada peserta yang hadir untuk benar-benar menyimak dan bertanya sebanyak mungkin, sehingga ketika mengalami kejadian yang ada kaitannya dengan PT. TASPEN tidak bingung lagi. Menurut pejabat pendamping Tim Sosialisasi, PT. TASPEN KCU Bandung juga menyelenggarakan pelayanan pro aktif, yaitu jika mengalami kejadian pensiun tidak perlu lagi datang ke kantor Cabang Utama Bandung untuk menyampaikan formulir permohonan, PT. TASPEN dan BKD yang mengurusnya, peserta hanya menyiapkan persyaratan dan mengisi formulir yang telah disediakan, sehingga peserta tidak perlu lagi repot dengan perjalanan dan mengantri di kantor cabang utama. Selanjutnya, pembayaran akan ditransfer via bank yang telah mempunyai hubungan kerja sama dengan PT. TASPEN.

b. Sosialisasi Hak-Hak Pegawai Balai Pemasarakatan Klas 1 Bandung Selaku Peserta PT. TASPEN.

Sosialisasi ini dilaksanakan berdasarkan surat permohonan sosialisasi Balai Pemasarakatan Klas 1 Bandung pada tanggal 12 Juli 2010. Sosialisasi yang dimaksud yakni pencerahan mengenai hak-hak pegawai Balai Pemasarakatan Klas 1 Bandung selaku peserta taspen. Sosialisasi ini dilaksanakan pada tanggal 16 Juli 2010 yang dihadiri oleh 36 peserta Taspen.

c. Dana Kehormatan Bagi Veteran

Senin, tanggal 12 Juli 2010 bertempat di Kantor PT. TASPEN KCU Bandung, telah dilaksanakan rapat koordinasi untuk membahas Dana Kehormatan bagi anggota Veteran. Rapat tersebut dibuka oleh Kepala PT. TASPEN KCU Bandung, yang didampingi oleh kepala bidang pelayanan. Selain pejabat serta beberapa pelaksana dari PT. TASPEN KCU Bandung yang terkait perihal tersebut, pertemuan tersebut juga dihadiri oleh kepala Kanminvet, Wakil dari Babinminvetcaddam serta LVRI, sederhana operasional PT. TASPEN KCU Bandung. Kepala berharap, dengan pertemuan tersebut terdapat adanya kesamaan dalam pemahaman tentang pembayaran Dana Kehormatan Veteran sehingga pelaksanaannya dapat berjalan lancar dan tertib sesuai dengan harapan.

d. Mengadakan Bakti Sosial

Bakti Sosial Menyambut HUT ke-47 PT. TASPEN KCU Bandung, panitia bekerja sama dengan PMI dalam melaksanakan kegiatan Donor Darah yang dilaksanakan pada tanggal 2 Agustus 2010. Sedangkan untuk sunatan massal yang dilaksanakan pada tanggal 6 Agustus 2010, Panitia bekerja sama dengan Klinik Khitanan. Kegiatan ini diperuntukkan bagi keluarga yang benar-benar layak dibantu, yaitu sebanyak 40 orang anak.

2.2. Analisis Kegiatan Selama PKL

Kesempatan yang telah didapatkan oleh penulis selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. TASPEN KCU Bandung, merupakan pengalaman yang sangat berharga. Kesempatan itu telah memberikan pengalaman bagi penulis, khususnya mengenai praktik bagaimana menjadi humas dalam suatu organisasi dan mengamalkan teori-teori humas yang penulis pelajari dalam perkuliahan.

Pandangan terhadap Humas yang terus berubah merefleksikan evolusi dalam praktik Humas di dalam organisasi dan masyarakat. Perubahan ini juga menggambarkan sebuah profesi yang berkembang mencari identitas diri dan pengakuan profesional. Evolusi ini menunjukkan bagaimana fungsi Humas menjadi bagian dari manajemen organisasional.

Banyak orang mendefinisikan Humas sebagai sekadar persuasi atau bujukan. Telah dikemukakan bahwa istilah “Hubungan Masyarakat” yang disingkat Humas itu

adalah terjemahan dari istilah Public Relations yang biasa disingkat PR (Prof. Drs. Onong Uchjana Effendy, MA., 1999). Misalnya, salah satu kamus mendefinisikan public relations sebagai “mengajak publik agar memahami dan punya kemauan baik (goodwill)” (penekanan ditambahkan). Definisi ini merefleksikan tulisan Edward L. Bernays –salah satu bapak pendiri Humas– dalam bukunya yang berpengaruh, *The Engineering of Consent* (1955). Bahkan dewasa ini, banyak praktisi yang bekerja dengan manajer dan klien mereka masih menganggap Humas hanya sebagai komunikasi satu arah untuk membujuk atau memengaruhi orang lain.

Menurut Cutlip, Center, dan Broom, Public Relation (Humas) adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Definisi Humas tersebut menempatkan Humas sebagai fungsi manajemen, yang berarti bahwa manajemen di semua organisasi harus memerhatikan Humas. Definisi ini juga mengidentifikasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan baik yang saling menguntungkan antara organisasi dengan publik sebagai organisasi dengan publik sebagai basis moral dan etis dari profesi.

Definisi hubungan masyarakat telah ditulis oleh banyak pihak dalam upaya mereka mendapatkan intisari hubungan masyarakat, dengan cara membuat daftar aktivitas utama yang membentuk praktek ini. Menurut kamus *Institute of Public Relations* terbitan bulan November 1987, “Praktek humas atau *PR* adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi

dengan segenap khalayaknya.” (Jefkins, 1992). Sementara itu definisi humas menurut Frank Jefkins sendiri adalah ”Sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian” (Wasesa, 2005). Menurut Dr. Rex F. Harlow, ”Hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen khusus yang membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan masyarakatnya, yang melibatkan manajemen *problem* atau masalah; membantu manajemen untuk selalu mendapat informasi dan merespon pendapat umum; mendefinisi dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat; membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif; berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi kecenderungan; dan menggunakan riset serta komunikasi yang masuk akal dan etis sebagai sarana utamanya” (Cutlip, Center, & Broom, 2005).

Sementara itu, pengertian dan praktek hubungan masyarakat mencakup 8 (delapan) aktivitas atau bidang, yaitu publisitas, iklan, *press agentry*, *public affair*, manajemen isu, *lobbying*, hubungan investor, dan pengembangan (Cutlip, Center, & Broom, 2005).

Dalam melaksanakan semua aktivitasnya itu, seorang *Public Relations Officer* (PRO) atau yang bisa disebut juga sebagai petugas humas memiliki empat tahapan

atau langkah-langkah pokok yang dijadikan landasan acuan untuk pelaksanaan program kerja kehumasannya, yaitu (Cutlip dan Center, 1982):

1. *Research – Listening* (Meneliti dan Mendengarkan)

Dalam tahap ini, penelitian yang berkaitan dengan opini, sikap, dan reaksi dari mereka yang berkepentingan dengan aksi dan kebijaksanaan suatu organisasi. Kemudian dilakukan pengevaluasian dari fakta-fakta dan informasi yang masuk untuk menentukan keputusan berikutnya. Pada tahap ini akan ditetapkan suatu fakta dan informasi yang berkaitan langsung dengan organisasi, yaitu *What's our problem?* (Apa yang menjadi masalah kita?).

2. *Planning – Decision* (Perencanaan dan Pengambilan Keputusan)

Tahap ini memberikan sikap, opini, ide-ide, dan reaksi yang berkaitan dengan kebijaksanaan serta termasuk menetapkan program kerja organisasi yang sejalan dengan kepentingan atau keinginan pihak yang berkepentingan. Dengan kata lain yaitu *Here's what we can do?* (Apa yang mesti kita kerjakan?).

3. *Communication – Action* (Mengkomunikasikan dan Melaksanakan)

Tahap ini adalah menjelaskan dan sekaligus mendramatisir informasi mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan, sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan yang secara efektif dapat mempengaruhi pihak-pihak yang dianggap penting dan berpotensi dalam upaya memberikan dukungan sepenuhnya. Jadi, *Here's what we did and why?* (Apa yang telah kita lakukan dan mengapa begitu?).

4. *Evaluation* (Mengevaluasi)

Pada tahapan ini, humas mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil dari program kerja atau aktivitas humas lainnya yang telah dilaksanakan, serta keefektifitasan dari teknik-teknik manajemen, dan komunikasi yang telah dipergunakan. *How did we do?* (Bagaimana kita telah melakukannya?).

Langkah-langkah pokok yang dilakukan seorang humas menurut teori di atas sudah dilaksanakan oleh pengelola humas di PT. TASPEN KCU Bandung. Pertama adalah *research–listening* (meneliti dan mendengarkan) yaitu dilakukan dengan proses berupa membaca koran dan sumber informasi lainnya misalnya yang berasal dari media massa. Selain itu juga dilaksanakan meeting yang membahas daftar permasalahan dalam pelaksanaan program humas PT. TASPEN KCU Bandung. Kedua, *planning–decision* (perencanaan dan pengambilan keputusan), dalam hal ini yang dilakukan PT. TASPEN KCU Bandung adalah melakukan meeting mengenai perencanaan program yang akan dilakukan oleh pengelola humas berdasarkan meeting sebelumnya dan informasi-informasi yang didapat. Ketiga, *communication–action* (mengkomunikasikan dan melaksanakan) dilakukan dengan melaksanakan program-program yang telah dirumuskan dan direncanakan pengelola humas untuk meningkatkan citra positif PT. TASPEN KCU Bandung dengan menyelenggarakan beberapa *event*. Selain itu, peliputan dan pendokumentasian juga dibutuhkan untuk *communication–action* tersebut. Keempat atau terakhir, *evaluation* (mengevaluasi) yaitu dengan melaksanakan meeting evaluasi kinerja humas yaitu hasil dari kinerja

pengelola humas dinilai untuk selanjutnya dapat ditingkatkan atau dipertahankan dalam program-program humas lainnya.

