

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat yang telah di berikan kepada kita sehingga saat ini kita masih di berikan kesehatan, semoga apa yang kita lakukan mendapat ridhonya amin. Shalawat serta salam terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, serta sahabat beliau. Semoga kita tetap menjadi umatnya hingga akhir zaman.

Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang di lakukan di PT. POS INDONESIA (PERSERO) WILAYAH BANDUNG.

Dalam pembuatan laporan praktek kerja lapangan ini, penulis tidak bekerja sendiri, banyak pihak yang membantu hingga laporan praktek kerja lapangan ini selesai, untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan do'a dan restunya, kasih sayang, cinta, perhatian, motivasi, dan limpahan materi yang tidak akan pernah terbalas hingga kapanpun.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yth, Bapak Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs., MA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia yang telah mengeluarkan surat izin pelaksanaan praktek kerja lapangan dan memberikan pengesahaan pada laporan praktek kerja lapangan ini.

2. Yth, Drs. Manap Solihat, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengesahan pada laporan praktek kerja lapangan ini, sekaligus sebagai dosen wali yang telah membimbing akademi..
3. Yth, Ibu Desayu Eka Surya, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam proses bimbingan, arahan dan nasehatnya agar penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini dengan baik.
4. Yth, Bapak / Ibu Dosen Ilmu Komunikasi, khususnya Dosen Konsentrasi Ilmu Humas yang telah memberikan mata kuliah untuk menunjang pengetahuan dan informasi kepada penulis sebagai bekal pelaksanaan praktek kerja lapangan.
5. Yth, Ibu Ratna Widyatusti AMD, selaku Sekretariat Dekan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam pembuatan surat-surat untuk kelancaran penulis melaksanakan praktek kerja.
6. Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam pembuatan surat permohonan, daftar absensi, berita acara dan sebagainya untuk kelancaran penulis melaksanakan praktek kerja.
7. Yth, Bapak Suyud Suhendar selaku pembimbing dari PT. Pos Indonesia (Persero) Wilayah Bandung atas bimbingan dan informasi yang di berikan selama pelaksanaan maupun penyusunan laporan ini.

8. Yth, Ibu Sandra, Ibu Trimelda dan Ibu Fitri, yang telah membimbing penulis saat melaksanakan praktek kerja lapangan di bagian *Customer Service* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung.
9. Yth, Bpk Hikmat Sa'dudin, selaku Asman Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung yang telah memberikan pengesahan pada laporan praktek kerja lapangan ini.
10. Yth, Bapak / Ibu di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan.
11. Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini.

Untuk kesempurnaan dari laporan ini, maka penulis sangat mengharapkan dan menghargai segala bentuk saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini, terima kasih.

Bandung, Januari 2013

Penulis

Teja Darmawan

NIM. 41809705

## DAFTAR ISI

|                                                                                                      | <b>Hal</b>  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                                                       | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                                           | <b>ii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                               | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                         | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia .....                                                                  | 1           |
| 1.2 Motto, Visi dan Misi.....                                                                        | 3           |
| 1.3 Logo dan Arti Lambang PT. Pos Indonesia.....                                                     | 4           |
| 1.4 Sejarah Humas dan <i>Customer Service</i> PT. Pos Indonesia.....                                 | 5           |
| 1.5 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung .....                                      | 6           |
| 1.6 Struktur Organisasi Humas dan <i>Customer Service</i> PT. Pos Indonesia<br>wilayah Bandung ..... | 8           |
| 1.7 <i>Job Description</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung.....                                    | 10          |
| 1.8 Sarana dan Prasarana .....                                                                       | 19          |
| 1.8.1 Prasarana.....                                                                                 | 19          |
| 1.8.2 Sarana .....                                                                                   | 20          |
| 1.9 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan .....                                        | 21          |
| 1.9.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....                                                 | 21          |

|                                                       |                                                                                                                                                    |           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.9.2                                                 | Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....                                                                                                      | 22        |
| <b>BAB II PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....</b> |                                                                                                                                                    | <b>23</b> |
| 2.1                                                   | Aktivitas Praktek Kerja Lapangan.....                                                                                                              | 23        |
| 2.2                                                   | Deskripsi Kegiatan Rutin.....                                                                                                                      | 25        |
| 2.3                                                   | Deskripsi Kegiatan Insidental.....                                                                                                                 | 27        |
| 2.4                                                   | Analisis Humas.....                                                                                                                                | 39        |
| 2.4.1                                                 | Definisi Humas.....                                                                                                                                | 39        |
| 2.4.2                                                 | Ruang Lingkup Humas.....                                                                                                                           | 41        |
| 2.4.3                                                 | Fungsi Humas.....                                                                                                                                  | 44        |
| 2.4.4                                                 | Tujuan Humas .....                                                                                                                                 | 44        |
| 2.4.5                                                 | Peranan Humas.....                                                                                                                                 | 45        |
| 2.5                                                   | Analisa <i>Public Relation</i> dalam Aktifitas Praktek Kerja Lapangan sebagai<br><i>Customer Service</i> di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung..... | 46        |
| 2.6                                                   | Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung Terhadap<br>Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan .....                             | 48        |
| <b>BAB III PENUTUP .....</b>                          |                                                                                                                                                    | <b>49</b> |
| 3.1                                                   | Kesimpulan.....                                                                                                                                    | 50        |
| 3.2                                                   | Saran .....                                                                                                                                        | 52        |
| 3.2.1                                                 | Saran Untuk Lembaga atau Perusahaan .....                                                                                                          | 52        |
| 3.2.2                                                 | Saran Untuk Mahasiswa/i Praktek Kerja Lapangan.....                                                                                                | 53        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                           |                                                                                                                                                    | <b>55</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                       |                                                                                                                                                    |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                            | <b>Hal</b> |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Tabel 1.1 Prasarana PT Pos Indonesia Wilayah Bandung ..... | 20         |
| Tabel 1.2 Sarana PT Pos Indonesia Wilayah Bandung.....     | 21         |
| Tabel 2.1 Aktivitas Selama Praktek Kerja Lapangan .....    | 24         |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                              | Hal |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1.1 Logo PT. Pos Indonesia .....                                                      | 4   |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung.....                        | 7   |
| Gambar 1.3 Gambaran Humas dan <i>Customer Service</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung..... | 8   |
| Gambar 2.1 Melayani Pelanggan .....                                                          | 27  |
| Gambar 2.2 Penulis Mendapatkan Arahan tentang Website PT. Pos Indonesia                      | 31  |
| Gambar 2.3 Tampilan Menu Utama Website PT. Pos Indonesia .....                               | 31  |
| Gambar 2.4 Pelacakan Kiriman Barang.....                                                     | 34  |
| Gambar 2.5 Brosur Bertemakan Pekan Olah Raga Nasional (PON) 2012 .....                       | 35  |
| Gambar 2.6 Buku Daftar Pengaduan .....                                                       | 36  |
| Gambar 2.7 Jumlah Pengaduan Bulanan .....                                                    | 36  |
| Gambar 2.8 Formulir Tuntutan Ganti Rugi .....                                                | 37  |
| Gambar 2.9 Daftar Harga Kiriman Luar Negri 1 .....                                           | 38  |
| Gambar 2.10 Daftar Harga Kiriman Luar Negri 2 .....                                          | 39  |
| Gambar L.1 Gedung PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung Tampak Depan ....                        | 63  |
| Gambar L.2 Loker PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung .....                                     | 63  |
| Gambar L.3 <i>Security Center</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung .....                    | 64  |
| Gambar L.4 Ruang <i>Filateli</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung .....                     | 64  |
| Gambar L.5 Ruang <i>Customer Service</i> PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung Tampak Luar ..... | 65  |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar L.6 Ruang <i>Customer Service</i> PT. Pos IndonesiaWilayah Bandung |    |
| Tampak Dalam .....                                                        | 65 |
| Gambar L.7 Tempat Parkir Mobil dan Motor Pelanggan PT. Pos Indonesia      |    |
| Wilayah Bandung .....                                                     | 66 |
| Gambar L.8 Tempat Parkir Karyawan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung...    | 66 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                | <b>Hal</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Lampiran 1 Surat Pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .. | 56         |
| Lampiran 2 Surat Balasan dari PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung.....           | 57         |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan .....          | 58         |
| Lampiran 4 Daftar Hadir Praktek Kerja Lapangan .....                           | 59         |
| Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Praktek Kerja Lapangan .....                 | 61         |
| Lampiran 6 Penilaian Praktek Kerja Lapangan .....                              | 62         |
| Lampiran 7 Dokumentasi .....                                                   | 63         |