BAB II

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

2.1 Aktifitas Kegiatan Pelaksanaan PKL

Kegiatan *Job Training* yang penulis laksanakan berlokasi di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Learning Center Area III Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung, tepatnya pada unit *General Support* yang dilaksanakan dari tanggal 9 Juli – 7 Agustus 2012, yaitu mulai pukul 08.00-17.00 WIB, setiap Senin-Jumat, dan libur pada hari Sabtu, Minggu, dan juga hari libur nasional.

Selama berlangsungnya Praktek Kerja Lapangan, penulis melakukan berbagai kegiatan berupa kegiatan yang sifatnya rutin (dilakukan hampir setiap hari kerja) dan kegiatan insedental (dilakukan pada waktu atau acara tertentu saja).

Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan PKL yang telah penulis lakukan selama 30 Hari kerja, terhitung mulai dari tanggal 9 Juli 2012 sampai dengan 7 Agustus 2012, adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Jadwal Kegiatan Selama PKL

No	Hari Tanggal	Jenis Kegiatan	Rutin	Insidental
1.	Senin, 9/7/2012	Perkenalan		√
2.	Selasa, 10/7/2012	Perkenalan		√
3.	Rabu, 11/7/2012	Perkenalan		√
4.	Kamis 12/7/2012	Perkenalan		√
5.	Jumat 13/7/2012	Merapihkan Dokumen Persiapan pelatihan	√	√
6.	Sabtu 14/7/2012	Libur	-	-
7.	Minggu 15/7/2012	Libur	-	-
8.	Senin 16/7/2012	Membuat Kliping Liputan Pelatihan	√	√
9.	Selasa 17/7/2012	Administrasi Keuangan Pembahasan Laporan PKL		√ √
10.	Rabu 18/7/2012	Merapikan Dokumen Liputan Pelatihan	√	√
11.	Kamis 19/7/2012	Membuat Kliping Penyusunan Laporan	√	√
12.	Jumat 20/7/2012	Izin	-	-

No	Hari Tanggal	Jenis Kegiatan	Rutin	Insidental
13.	Sabtu 21/7/2012	Libur	√	
14.	Minggu 22/7/2012	Libur	-	-
15.	Senin 23/7/2012	Persiapan Rapat/Acara		√
16.	Selasa 24/7/2012	Liputan Acara		√
17.	Rabu 25/7/2012	Persiapan Rapat / Acara		√
18.	Kamis 26/7/2012	Merapihkan Dokumen Editing Signage / foto	√ √	
19.	Jumat 27/7/2012	Mempelajari Aplikasi Data Base		√
20.	Sabtu 28/7/2012	Libur	-	-
21.	Minggu 29/7/2012	Libur	-	-
22.	Senin 30/7/2012	Penyusunan Data PKL Membuat Kliping	 √	√
23.	Selasa 31/7/2012	Penyusunan Data PKL Merapikan Dokumen	 √	√
24.	Rabu 1/8/2012	Penyusunan Data PKL Distribusi Surat	 √	√
25.	Kamis 2/9/2011	Izin		

No	Hari Tanggal	Jenis Kegiatan	Rutin	Insidental
26.	**Jumat**	**Instalasi Software**		√
	3/8/2012	**Merapikan Dokumen**	√	
		Liputan Foto		√
		Persiapan Rapat / Acara		√
27.	**Sabtu**	**Libur**	-	
	4/8/2012			√
28.	**Minggu**	**Libur**	-	
	5/8/2012			
29.	**Senin**	**Konsep Artikel /Berita/Pidato**		
	6/8/2012	**Membuat Kliping**	√	
30.	**Selasa**	**Merapikan Dokumen**		√
	7/8/2012	**Liputan Foto**		√
		Distribusi Surat		√

2.1.1 Deskripsi dan Contoh Kerja Rutin

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Telkom Learning Center Area Jawa Barat dan Banten, penulis melakukan aktifitas rutin yakni kegiatan yang dilakukan setiap hari pada saat bekerja dan dilakukan secara kontinu atau berulang-ulang, kerja rutin tersebut antara lain :

1. Membuat Kliping

Kliping berita di Telkom adalah kumpulan berita (tulisan atau gambar) tentang Telkom dan perusahaan afiliasi serta perusahaan pesaing yang relevan (bila dimungkinkan) dari surat kabar, majalah, atau media lainnya, yang disampaikan kepada manajemen, yang diterbitkan setiap hari. Kliping berita merupakan kegiatan kerja Public Relations pada Telkom yang dilakukan rutin

oleh mahasiswa PKL. Kegiatan ini dilakukan setiap hari selama menjalani Job Training.

Pelaksanaan pembuatan kliping berita dilakukan di bagian redaksi, yaitu Buletin Kita (BULKI). Pembuatan kliping berita dilakukan dengan cara mengumpulkan/menyeleksi seluruh berita yang berhubungan dengan Telkom/afiliasi/anak perusahaan Telkom lainnya sebagai competitor di media yang ada pada hari itu, baik itu media cetak nasional maupun daerah. Media cetak tersebut antara lain:

- Bisnis Indonesia
- Investor Daily
- Kompas
- Koran Tempo
- Media Indonesia
- Pikiran Rakyat
- Kontan
- Rakyat Merdeka
- Republika
- Seputar Indonesia
- The Jakarta Post
- Suara Pembaruan
- Radar Bandung

Format pembuatannya adalah sebagai berikut, setelah mengumpulkan dan menyeleksi seluruh berita, berita itu digunting dengan rapi, setelah itu ditempel pada form kliping berita dengan mencantumkan nama koran/media, sirkulasi media yang bersangkutan (oplah), tanggal terbit, dan halaman berita bersangkutan. Setelah menempel berita dan merangkainya, format tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis beritanya, yang terdiri dari :

- Berita Telkom, yaitu berita-berita yang mengangkat seputar Telkom Indonesia ataupun produk-produknya.
- Telkom Group, yaitu berita-berita yang mengangkat anak perusahaan Telkom atau rekanan, seperti TELKOMSEL.
- Surat Pembaca, merupakan keluhan atau masukan pembaca yang berkenaan dengan produk-produk Telkom atau masalah layanan.
- Info, mengangkat berita mengenai perusahaan pesaing yang relevan.
- Bursa saham, meliputi informasi yang berkaitan dengan saham dan posisi saham Telkom dan kurs valuta asing.

Kegiatan selanjutnya yaitu meresume semua informasi yang telah dikelompokkan di halaman depan kliping. Kemudian pemeriksaan kliping oleh penaggung jawab kliping, dan ditandatangani oleh penanggung jawab kliping. Setelah proses akhir yaitu kliping ditandatangani, maka kliping di-scan untuk selanjutnya diproses untuk ditampilkan di internet perusahaan.

2. Merapikan Dokumen

Merapikan dokumen, adalah kegiatan menyusun dokumen baik berupa majalah atau surat ke dalam urutan-urutan yang disesuaikan dengan penomoran atau tanggal agar lebih rapih dan terstruktur sehingga memudahkan dalam pencarian.

3.Fotocopy, Fax, Scan

Unit LCA III penuh dengan kegiatan pengiriman data dan pengarsipkan, maka sebab itu fotocopy/fax/scan adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh mahasiswa PKL untuk pemenuhan kebutuhan pengiriman data dan pengaripan.

4. Editing Telkom Digital Signage/Foto

Setelah melakukan kegiatan peliputan yang disertakan wawancara, bagi mahasiswa yang memiliki keahlian dalam bidang edit foto atau film maka dapat membantu staf untuk pengerjaannya, dalam hal ini mahasiswa PKL diberikan kebebasan untuk menggali potensinya, namun tetap akan ada coordinator yang nantinya menilai kelayakan dokumen tersebut untuk ditayangkan.

2.2.2 Deskripsi dan Contoh Kerja Insidental

Aktifitas atau kegiatan incidental adalah kegiatan yang tidak dilakukan setiap hari (accidental) dan dilakukan pada saat acara/waktu tertentu saja. Kegiatan inseidental yang dilakukan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Telkom Learning Center Area III Jawabarat dan Banten diantarannya adalah sebagai berikut :

1. Distribusi Surat

Distribusi surat adalah kegiatan pengiriman atau pendistibusian surat-surat yang masuk atau yang berasal dari unit LCA III. Baik itu surat dinas yang ditujukan kepada unit-unit yang berada di dalam gedung Telkom sesuai dengan maksud dan tujuannya maupun surat-surat yang ditujukan untuk unit LCA III. Sebelum surat tersebut didistribusikan, dicatat atau diagendakan terlebih dahulu pada buku agenda elektronik milik unit LCA III sebagai arsip. Biasanya surat yang telah didistibusikan akan dicatat tanda terimanya pada buku ekspedisi, tanda surat telah diterima. Sedangkan distribusi proposal biasanya berlangsung di unit LCA III. Setiap proposal permohonan dana yang ditujukan untuk unit LCA III akan diterima, diagendakan, kemudian diberi waktu satu minggu untuk menjawab permohonan proposal dana tersebut sebagai salah satu kegiatan eksternal perusahaan.

2. Administrasi Keuangan

Kegiatan administrasi keuangan, yaitu mencatat surat atau berkas yang menyangkut dengan pengeluaran dan pemasukan lalu mengarsipkannya disertai dengan kuintansi dan rincian biaya. File ini sebelumnya harus difotokopi lalu disertakan kepada bagian *Finance Corporate*. Bukti fotokopinya di simpan di tempat penyimpanan dokumen (filling cabinet) unit PMC.

3. Konsep Artikel/Berita/Pidato

Pada intinya mahasiswa PKL membuat sebuah ulasan berita atau artikel dari apa yang diliput oleh siswa PKL. Selain itu, peserta PKL juga harus mampu membuat konsep pidato yang nantinya akan dibacakan oleh pemimpin unit komunikasi mengenai sesuatu hal. Dalam hal ini, draft Public Address pun sama, disatukan dalam penugasan seperti ini.

4. Liputan Foto/Tulisan Portal/*Telkom Digital Signage*

Intinya adalah sebuah kegiatan peliputan baik secara manual ataupun digital yang nantinya akan digunakan sebagai suatu kegiatan publikasi apabila perusahaan mengadakan acara-acara khusus atau acara agenda tahunan yang rutin dilaksanakan oleh perusahaan. Publikasi ini dimaksudkan untuk memberikan bukti konkret bagi perusahaan. Biasanya karyawan mengajak siswa PKL untuk melakukan peliputan, agar siswa PKL mendapatkan wawasan baru mengenai perusahaan dan kegiatan yang sedang diliput.

Penulis melakukan banyak kegiatan peliputan yang berkaitan dengan kegiatan internal maupun eksternal perusahaan. Berbagai macam kegiatan selalu untuk meliput biasanya dibekali *voice recorder* dan kamera digital ataupun handycam. Voice recorder berfungsi merekam segala ucapan penting dalam setiap acara agar mendapat data yang akurat ketika dibutuhkan untuk pembuatan konsep berita. Kamera digital berfungsi untuk mengabadikan setiap momen penting untuk digunakan sebagai arsip kegiatan ataupun pelengkap berita ketika hendak dimasukan ke portal internal ataupun eksternal perusahaan.

5. Rapat/Persiapan Acara

Maksud dari rapat atau persiapan acara, mahasiswa PKL dikerahkan untuk ikut andil dalam perisapan suatu acara atau rapat, seperti bagaimana menyajikan makanan dan minuman kepada tamu atau wartawan ketika conference press. Atau mungkin melakukan pembungkusan merchandise untuk kegiatan kunjungan yang akan dilakukan.

2.2 Analisa Kegiatan Selama PKL

Perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi dalam prosesnya berjalan seiring seraya pengaruh mempengaruhi masyarakat berkembang karena pengaruh kemajuan teknologi dan tekologi maju dengan pesat disebabkan oleh masyarakat yang semakin berkembang.

Dalam situasi itu, kegiatan humas dirasakan semakin penting baik humas pemerintahan maupun humas perusahaan, tidak saja humas dalam lingkup nasional namun juga internasional, maka dari itu, Telkom Learning Center Area III menyadari akan pentingnya keberadaan Humas sebagai bagian terpenting dalam perusahaan.

Humas menurut *Fraser P.Seitel, Senior Vice President dan Director of Public AffairsThe Chse Manhattan Bank* adalah :

> "Public Relations merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur kounikasi, pengertian, dukungan serta kerjasama suatu organisasi/ perusahaan dengan publiknya dan ikut terlibat dalam menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen.PR membantu manajemen dalam penyampaian informasi dan tanggap terhadap opini public.PR secara efektif membantu manajemen memantau berbagai perubahan ". (Elvinaro & Soemirat, 2003:13).

Dari definisi di atas dijelaskan bahwa pada dasarnya PR atau Humas menekankan pada " fungsi manajemen " .ini pemahaman bahwa PR mempunyai fungsi yang tidak mudah, karena seorang PRO (*Public Relations Officers*) dituntut untuk dapat membantu menciptakan dan memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan serta kerjasama dengan publiknya.

Definisi tentang Humas dikemukakan oleh W.Emerson Reck, Direktur PR Universitas Colgate bahwa :

> Publik relations adalah lanjutan dari proses pembuatan kebijaksanaan, pelayanan dan tindakan bagi kepentingan terbaik dari suatu individu atau kelompok agar individu atau kelompok agar individu atau lembaga tersebut memperoleh kepercayaan dan *goodwill*.(kemauan baik) dari public, kedua, pembuatan kebijaksanaan, pelayanan dan tindakan untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang menyeluruh. (Elvinaro & Soemirat, 2003:12)

Menurut J.C Scidel, Directur PR, Division of Housing, State New York, mengemukakan bahwa :

> Public relations adalah proses yang kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh goodwill (kemauan baik) dan pengertian dari pelanggan , pegawai dan public yang luas, kedalam mengadakan analisis dan perbaikan diri asendiri, sedangkan keluar memberikan pernyataan –pernyataan (Elvirano & Soemirat,2003:12).

Menurut Cutlip, Center dan Broom, mengemukakan bahwa :

> Public relations adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Rachmat, 2008 : 5)

Sedangan menurut Cultip dan Center menyebut fungsi *public relations* sebagai berikut :

1. Menujang kegiatan menajemen dan mencapai tujuan organisasi

2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan

3. Melayani publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum
4. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan publik, baik internal maupun eksternal.(Rachmat, 2008:22)

Fungsi atau peranan adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh *public relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *public relations*, jadi *public relations* dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik

Dalam kenyataan praktik *public relations* diperusahaan, tujuan *public relations* antara lain menciptakan pemahaman publik, membangun citra korporat, membangun opini publik yang favourable serta membentuk *goodwill* dan kerjasama.

Tujuan utama humas adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan.Dengan adanya kata „saling", itu berarti organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengan khalayak atau publik.

Pada *Public Relations* melekat dua aspek yang hakiki yang mutlak harus ada. Kedua aspek tersebut adalah :

a. Sasaran *Public Relations* adalah publik intern (*Internal Public*) dan Public Ekstren (*External Public*)

   Publik intern adalah orang-orang yang bergiat di dalam organisasi, antara lain para karyawan. *Publik ekstern* adalah orang-orang di luar organisasi yang ada kaitannya dengan kegiatan organisasi, misalnya para pejabat kantor Pajak, Kantor Telepon dan lain-lain.

b. Kegiatan *Public Relations* adalah komuniaksi dua arah timbal balik (*Two Way Communication)*

   Hal tersebut berarti bahwa dalam rangka penyampaian informasi, baik yang ditujukan kepada publik intern maupun ekstern, harus terjadi arus balik *(Feedback)*. Ini berarti bahwa Kepala Sub. Bagian Hubungan Masyarakat (Ka. Sub. Bag. humas) harus mengetahui efek atau akibat penyampaian informasinya itu, apakah ditanggapi publik secara positif atau secara negatif.

2.2.1 Analisa aktivitas kerja di PT Telkom LCA III

Public Relations sebagai bagian dari manajemen perusahaan/organisasi, berorientasi pada aktivitas yang dilakukan salah satunya oleh pemerintah, untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan maksud menyesuaikan dirinya pada kedaan sekeliling dan memperkenalkan diri pada masyarakat.

Public Relations mempunyai tugas menjadi “garda terdepan” atau publikasi kepada masyarakat agar citra organisasi tetap baik dan menjadi “mediator” yang menjembatani berbagai kepentingan dengan publiknya yang terkait dengan kegiatan PR itu sendiri. Berbagai aktifitas PR senantiasa menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra yang positif.

Telkom Learning Center Area III yang mempunyai tugas pokok melaksanakan dengan public internal maupun public eksternal, melakukan penyuluhan-penyuluhan dilingkungan perusahaan (internal) dan dengan media massa diluar perusahaan (eksternal).

Adapun kegiatan internal yang dilakukan oleh Telkom Learning Center Area III adalah :

1. Menyelenggarakan fasilitas pimpinan dan direksi pada diadakannya kegiatan
2. Menyelenggarakan pengkajian program .
3. Menyelenggarakan fasilitas aspirasi karyawan intrernal kepada Telkom.
4. Menyelenggarakan fasilitas kegiatan reses Telkom Learning Center Area III.
5. Menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan.
6. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.

Kegiatan eksternalnya adalah mengurusi hal yang berhubungan dengan penyuluhan eksternal, hubungan antar media massa, tata usaha dan pameran, kegiatan eksternal Telkom Learning Center Area III diantaranya :

1. Menjaga hubungan baik dan harmonis dengan kalangan pers, pelanggan pengguna jasa dan pemerintah untuk pencitraan Telkom Learning Center Area III Jabar dan Banten

2. Memantau, menghimpun dan menganalisis informasi yang berada di masyarakat.

Contoh kongret kegiatan eksternal yang dilakukan Telkom Learning Center Area III Jabar dan Banten diantaranya :

- Mengundang pers pada saat kegiatan dilaksanakan

- Melaksanakan *talkshow* disalah satu media televisi

- Menerbitkan setiap kegiatan melalui WEB intenal maupun ekstenal

- Menerbitkan kegiatan yang akan dilaksanakan melalui *billbord* atau media cetak.

Dengan demikian posisi Telkom Learning Center Area III Jabar dan Banten sudah sesuai dengan apa yang telah dibicarakan di atas dan dilihat dari definisi yang ada hal yang berhubungan dengan penyuluhan dan penerbitan media internal, fungsi Public Relations.

2.2.2 Analisa Pelayanan Telkom Learning Center Area III Jabar dan Banten Kepada Mahahasiswa PKL

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Dari uraian diatas maka hal penting mengenai pelayanan yaitu :pertama, pelayanan bersifat tanpa wujud *(intangible)* artinya upaya dari aktifitas pelayanan (puas/tidak puas), kedua, pelayanan pelanggan *(costumers Service)* amat dibutuhkan untuk menjaga kredibilitas suatu perusahaan dan menjaga citra perusahaan semakin meningkat. Pelayanan yang diberikan Telkom Learning Center Area III Jabar dan Banten kepada penulis sangat baik. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) disana penulis merasa beruntung mendapatkan kesempatan, karena pada hari pertama melakukan PKL disana, penulis merasakan suasana yang nyaman dan sambutan yang ramah dari para karyawan dibagian General Suport dan karyawan-karyawan dibagian lainnya, kesempatan itu telah

memberikanan pengalaman bagi penulis, khususnya mengenai Praktek kerja Humas perusahaan dan umumnya mengenai pengaplikasian teori dan praktek yang didapat mahasiswa selama perkuliahan terhadap lingkungan perusahaan.

Penulis sering mendapatkan pengarahan dan bimbingan dari pembimbing PKL.Penulis juga diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan itu acara yang dilaksanakan di lingkungan perusahaan.

Hasil kerja praktek ini adalah memberikan suatu pemahaman yang berarti bagi penulis tentang bagaimana sistematika kerja, manajerial dan pelayanan perusahaan yang semestinya diberikan kepada publik.