BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1 Deskripsi Aktivitas Kerja

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan selama 30 hari terhitung dari tanggal 20 Agustus 2011 hingga 14 September 2011. Dibawah ini adalah aktivitas kerja yang dilakukan oleh penulis selama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yang beralamat di Jln. Asia Afrika No.49 Bandung- Jawa Barat.

Aktivitas yang selama penulis lakukan selama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung terbagi dalam dua bagian yaitu kegiatan rutin dan kegiatan insidentil.

Kegiatan rutin adalah kegiatan yang sering dilakukan penulis selama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung, sedangkan kegiatan insedentil adalah kegiatan yang sifatnya kadang-kadang dan sewaktu-waktu yang dilakukan penulis selama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung.

Hari kerja untuk PT. Pos Indonesia wilayah Bandung terhitung dari hari Senin sampai Sabtu. Jam kerja untuk PT. Pos Indonesia dari hari Senin hingga Jumat terhitung dari pukul 07.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB dan di hari Sabtu terhitung dari pukul 07.00 WIB hingga 13.00 WIB.

Untuk lebih rinci kegiatan penulis lakukan selama PKL dapat dilihat pada table 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1 Aktivitas Selama PKL

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1	Rabu, 20-7-2011	Pengenalan Pos	Insidentil
2	Jumat, 22-7-2011	Pengenalan Humas atau *customer care*	Insidentil
3	Sabtu, 23-7-2011	Pengarahan Pekerjaan Humas	Insedentil
4	Senin, 25-7-2011	Melayani Konsumen	Rutin
5	Selasa, 26-7-2011	Melayani Konsumen	Rutin
6	Kamis, 28-7-2011	Mengikuti Kegiatan *Greeting*	Insedentil
7	Jumat, 29-7-2011	Melayani Konsumen	Rutin
8	Sabtu, 30-7-2011	Melayani Konsumen	Rutin
9	Rabu, 3-8-2011	Melayani Konsumen	Rutin
10	Kamis, 4-8-2011	Sharing Dengan Kepala Humas	Insedentil
11	Jumat, 5-8-2011	Pengenalan Media	Insedentil
12	Sabtu, 6-8-2011	Melayani Konsumen	Rutin
13	Senin, 8-8-2011	Melayani Konsumen	Rutin
14	Selasa, 9-8-2011	Mengikuti Konfrensi Pers	Insendentil
15	Rabu, 10-8-2011	Sharing Dengan Kepala Humas	Insendentil

16	Kamis, 11-8-2011	Sharing Dengan Kepala Humas	Insendentil
17	Jumat, 12-8-2011	Melayani Konsumen	Rutin
18	Sabtu, 13-8-2011	Melayani Konsumen	Insendentil
19	Senin, 15-8-2011	Melayani Konsumen	Rutin
20	Selasa, 16-8-2011	Mengikuti Kegiatan *Greeting*	Insendentil
21	Jumat, 19-8-2011	Membuat *Press Release*	Insendentil
22	Sabtu, 20-8-2011	Membuat *Press Release*	Insendentil
23	Senin, 22-8-2011	Membuat *Press Release*	Insendentil
24	Selasa, 23-8-2011	Perpisahan Dengan Staf Humas PT. Pos Indonesia	Insendentil

Sumber : Agenda penulis selama PKL

Dibawah ini adalah deskripsi secara rinci selama 30 hari penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung :

1. Rabu 20 Juli 2011

   Pada hari ini penulis memulai praktek kerja lapangan di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung. Pada awal praktek kerja lapangan ini penulis diberikan pengenalan mengenai PT.Pos Indonesia wilayah Bandung. Pada

kegiatan praktek kerja lapangan hari ini penulis diberikan informasi mengenai sejarah PT. Pos Indonesia . pada hari pertama penulis hanya PKL hingga pukul 11.30 WIB.

Awal pembelajaran ini sangat berguna bagi penulis karena tidak hanya untuk menambah pengetahuan penulis mengenai PT. Pos Indonesia wilayah Bnadung saja tetapi juga pada kenyataannya BAB I pada laporan PKL ini 90% berkaitan, kegiatan pertama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung.

2. Jumat 22 Juli 2011

   Pada hari ini kegiatan penulis hanya berupa pengenalan mengenai humas dan *customer service* PT. Pos Indonesia. Selebihnya penulis kemudian berbincang-bincang dengan kepala humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung yang bernama Bapak Suyud, yang sekaligus beliau merangkap sebagai pemimbing praktek kerja lapangan penulis. Disini kami di jelaskan tentang kerja humas PT. Pos Indonesia dan *customer service.*

3. Sabtu 23 Juli 2011

   Pada hari ini penulis diberikan pengarahan oleh pembimbing PKL mengenai pekerjaan yang dilakukan humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung, yang dimana terdapat tugas pokok humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung ini adalah “Menjaga Citra Perusahaan”.

   Menurut Bapak Suyud kalimat ini bermakna luas. Menurut beliau sebelum menjaga citra suatu perusahaan alangkah baiknya kita menjaga

citra diri kita sendiri. Karena pada dasarnya citra suatu perusahaan akan baik apabila citra para pekerjanya baik pula. Pada kesempatan ini penulis sangat senang sekali karena selain mendapatkan ilmu, penulis juga mendapatkan informasi dan teori dari Bapak Suyud. Yang bagaimana seorang humas bekerja dalam perusahaan.

4. Minggu 24 Juli 2011

   Libur

5. Senin 25 Juli 2010

   Pada hari ini penulis diberi tugas untuk melayani konsumen. Yang dimana tugas harus di mulai dari yang bawah dulu. Disini saya bisa mengambil ilmu bagaimana menghadapai orang-orang yang datang membawa amarah karena ada kesalahan dalam pengiriman.

   Kebetulan pada hari ini penulis hanya dihadapkan dengan 5 konsumen dengan 2 permasalahan yang berbeda dan 3 permasalahan yang sama. Konsumen yang pertama dan ketiga menanyakan mengenai rincian biaya untuk melakukan pengiriman barang ke luar kota. Kemudian pada konsumen yang keempat dan kelima ini, jujur penulis sedikit takut dan merasa tidak tahu harus memberikan solusi apa, karena konsumen ini mengeluh serta sedikit marah-marah atas gangguan nonteknis yang terjadi dalam pelayanan jasa yang dilakukan PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung. Akan tetapi Bapak Suyud secara langsung menangani konsumen tersebut karena mungkin masalahnya sedikit rumit bila diserahkan pada penulis.

6. Selasa 26 Juli 2011

   Kegiatan hari ini masih sama seperti hari kemarin, namun hari ini penulis hanya bertemu dengan 2 konsumen saja. 2 konsumen itu hampir sama masalahnya karena kiriman barangnya tidak sampai pada tujuan.

7. Kamis 28 Juli 2011

   Pada hari ini penulis masuk jam 06.30 karena penulis ingin mengetahui sekaligus ingin mengikuti kegiatan rutin PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yaitu kegiatan *Greeting.* Kegiatan ini rutin dilakukan setiap pagi sebelum para karyawan melakukan aktifitasnya. Menurut Bapak Suyud, kegiatan ini sengaja dilakukan setiap hari karena dalam kegiatan ini seluruh pekerja bisa sharing mengenai kendala yang mereka hadapi ketika bekerja sehingga dalam pemecahan masalahnya pun bisa dilakukan secara bersam-sama.

8. Jumat 29 Juli 2011

   Pada hari ini kegiatan penulis yaitu melayani konsumen. Penulis pada hari ini mendapatkan beberapa konsumen yang berkonsultasi mengenai paket pengiriman barang dan menanyakan kiriman paket ke luar negri.

9. Sabtu 30 Juli 2011

   Pada hari ini kegitan penulis masih sama seperti hari kemarin yaitu melayani konsumen, namun pada hari ini penulis diberikan kebijaksanaan waktu dari pembimbing PKL untuk pulang cepat. Karena pada hari sabtu jam kerja pos hanya sampai jam 13.00. Disamping itu juga penulis ada

kegiatan di luar kampus jadi bisa mengikuti acara itu karena pulang PKL cepat.

10. Minggu 31 Juli 2011

    Libur.

11. Rabu 3 Agustus 2011

    Pada hari ini seperti biasa kegiatan yang dilakukan adalah melayani konsumen, tetapi disini aga berbeda karena penulis dimarahi habis-habisan karena ada kesalahan dalam struk pembayaran. Dalam kegiatan ini penulis langsung dibantu oleh *Customer service* karena rumit untuk diselesaikan.

12. Kamis 4 Agustus 2011

    Pada hari ini tidak ada kegiatan hanya sharing dengan kepala humas. Disini penulis diberi kesempatan untuk berbicara bagaimana selama beberapa hari diberi kegiatan sebagai *customer service.* Penulis sharing dengan Bpk. Suyud dan meminta cara bagaimana menghadapi orang-orang yang membawa amarah. Disini Bpk. Suyud memberikan sebagaian ilmunya bagaimana memberikan solusi kepada orang-orang yang sedang marah. Sangat berguna sekali saat Bpk. Suyud memberikan ilmunya kepada penulis.

13. Jumat 5 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu yang sangat berguna yaitu penulis diberi pengarahan mengenai tata cara menghadapi para wartawan.

Pada kesempatan ini pula penulis sedikit berbincang-bincang dengan wartawan sekilas tentang maksud dan tujuan dari wawancara yang dilakukan sebelumnya pada kepala humas PT. Pos Indonesia wilayah Bandung. Kebetulan pada hari itu wartawan yang datang adalah wartawan media cetak dari salah satu koran ternama di Bandung. Wartawan itu bernama Bapak Suherman, Bpk Hendy dan Ibu Poppy.

Bapak Suherman memberikan pengarahan kepada penulis mengenai tatacara menulis berita dan memberikan tips mengenai berita yang akan di jadikan headline oleh redaksi.

Jujur hari ini penulis sangat dimanjakan oleh pembimbing kerena telah bisa mengikutsertakan penulis kedalam pertemuan dengan pihak media. Khususnya kepada wartawan penulis mengucapkan banyak terimakasih karena telah memberikan ilmu yang dirasa sangat berguna bagi penulis.

Disini Penulis bisa menganalisis bagaimana Bpk. Suyud menghadapi para wartawan. Kelak pengalaman yang penulis dapat bisa jadi cara untuk menghadapi wartawan setelah menjadi seorang humas.

14. Sabtu 6 Agustus 2011

    Kegiatan penulis hari ini seperti hari-hari biasanya yaitu melayani konsumen dan sebagai kegiatan rutin dalam melaksanakan PKL.

15. Minggu 7 Agustus 2011

    Libur.

16. Senin 8 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis melakukan hal rutin yaitu melayani konsumen.

17. Selasa 9 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis diajak mengikuti kegiatan konfrensi pers. Dalam konfrensi pers ini tidak terlalu formal karena hanya di ruangan kepala humas yang di gabung dengan ruangan *customer service.* Disini banyak ilmu yang bisa diambil, bagaimana seorang humas perusahaan menyampaikan informasi kepada para wartawan dan sikap menghadapi wartawan.

18. Rabu 10 Agustus 2011

    Pada hari ini kegiatan PKL penulis shering mengenai konfrensi pers kmarin.

19. Kamis 11 Agustus 2011

    Penulis hari ini hanya shering dan berbincang-bincang mengenai kegiatan selama ini.

20. Jumat 12 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis melakukan kegiatan seperti biasanya yaitu melayani konsumen. Ada yang menarik dari kegiatan ini, penulis mendapatkan konsumen yang salah masuk kantor, entah apa yang ada di pikiran konsumen dia mengluh tentang kiriman barang tetapi struk tanda bukti bukan pos tetapi tiki. Konsumen tersebut marah-marah, beruntung Bpk. Suyud datang dan menjelaskannya. Setelah itu konsumen itu meminta maaf lalu pergi.

21. Sabtu 13 Agustus 20111

    Pada hari ini penulis melakukan aktivitas rutin seperti biasanya yaitu melayani konsumen.

22. Minggu 14 Agustus 2011

    Libur.

23. Senin 15 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis melakukan hal rutin yaitu melayani konsumen.

24. Selasa 16 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis sengaja masuk pagi karena penulis ingin mengetahui sekaligus ingin mengikuti kegiatan rutin PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yaitu kegiatan *Greeting.* Kegiatan ini rutin dilakukan setiap pagi sebelum para karyawan melakukan aktifitasnya. Menurut Bapak Suyud, kegiatan ini sengaja dilakukan setiap hari karena dalam kegiatan ini seluruh pekerja bisa sharing mengenai kendala yang mereka hadapi ketika bekerja sehingga dalam pemecahan masalahnya pun bisa dilakukan secara bersam-sama.

25. Rabu 17 Agustus 2011

    Hari Libur Nasional Kemerdekaan Republik Indonesia

26. Jumat 19 Agustus 2011

    Penulis hari ini diberi tugas oleh pembimbing PKL untuk membuat *Press Release*. sehingga pada hari ini penulis hanya diberi pengarahaan tentang *Press Release* yang akan dibuat dan memberi instruksi apa aja yang dibutuhkan dalam pembuatan *Press Release,* karena dalam membuat

Press Release akan berbeda dengan di universitas karena ini dalam perusahaan pasti akan ada bedanya.

27. Sabtu 20 Agustus 2011

    Penulis pada hari ini seperti biasanya melakukan tugas yaitu melayani konsumen, dan penyerahan tugas yang diberikan oleh Pembimbing kemaren. Akan tetapi ada kesalahan dan kekurangan pada tema *Press Release* oleh Pembimbing, jadi penulis harus membuat kembali *Press Realse*.

28. Minggu 21 Agustus 2011

    Libur.

29. Senin 22 Agustus 2011

    Pada hari ini penulis hanya menyerahkan hasil tugas press realse kemarin. Tugas *Press Release* ini disukai oleh Bpk. Suyud selaku kepala humas, karena ada desain dan kata-kata menarik di dalamnya. Kemudian setelah itu penulis melanjutkan kegiatan PKL seperti biasanya yaitu melayani konsumen.

30. Selasa 23 Agustus 2011

    Hari ini adalah hari terakhir penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan. penulis tidak melakukan kegiatan kerja selain berbincang ringan dengan pembimbing PKL penulis selama di kantor Pos Indonesia wilayah Bandung. Perbincangan ringan ini tentunya kembali membahas tentang humas yang bersifat ***state of being*** dan ***method of communication***, perbincangan mengenai *feedback* dan keuntungan apa saja yang bisa

diambil ketika PKL, informasi dan data yang seperti apa yang sekiranya dibutuhkan dll. Tidak lupa di akhir penulis mengucapkan terimaksih dan salam perpisahan dengan semua pegawai yang terkait selama penulis melakukan kegiatan PKL di Kantor Pos Indonesia wilayah Bandung, serta pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menjalani hari demi hari pelaksanaan PKL yang penulis lakukan selam 30 hari tersebut. Banyak pengalaman yang bisa di ambil dalam PKL.

2.2 Deskripsi dan Contoh Kerja Rutin Selama PKL

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Pos Indonesia Bandung, 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. Melayani Konsumen *(Customer Service)*

   Kegiatan melayani konsumen *(Custumer Service)* berisi tentang, melakukan pelayanan terhadap konsumen, menerima keluhana dari konsumen. Tugas melayani konsumen *(Custumer Service)* menjadi kegiatan rutin bagi penulis PKL, di lakukan di kantor *Custumer Service* dimana konsumen yang mengeluh akibat barang kiriman belum sampai, faktur-faktur penerimanan yang kurang jelas, salah alamat dalam penulisan dll. Di sini tugas *Customer Service* adalah memberikan solusi atau jalan terbaik untuk menyelesaikan masalah-masalah dari konsumen, agar konsumen tidak marah dan tidak lari menjadi pelanggan di PT. Pos

Indonesia Bandung. Tugas *Customer Service* juga untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan.

Customer Service berasal dari 2 kata yaitu *Customer* yang berarti pelanggan dan *Servive* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, S.E., M.M., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberian kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

2.3 Deskripsi dan Contoh Kerja Insidental

Aktifitas atau kegiatan insidentil adalah kegiatan yang tidak dilakukan setiap hari *(accidental)* dan dilakukan pada saat acara/waktu tertentu saja. Kegiatan insidentil yang dilakukan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung diantarannya adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan *Greeting*

   Kegiatan *Greeting* adalah kegiatan di mana para pegawai di beri kesempatan untuk memberikan saran kepada perusahaan, yang kurang dalam pelayanaan dalam pegawainya. Kegiatan ini di lakukan sebelum jam masuk kantor. Kegiatan ini juga lebih kepada *sharing* antara pegawai dan atasannya, agar tercipta lingkungan kerja yang baik dan lebih kepada hubungan baik antara pegawai dan pimpinannya.

2. Pengenalan Media

   Kegiatan ini di lakukan untuk bisa berhubungan dengan media massa khususnya dengan wartawan. Untuk membina hubungan baik dengan media penulis di ajarkan agar bisa berhubungan baik dengan wartawan,

karena banyak orang bilang bila sudah menjadi seorang humas musuh utamanya adalah wartawan. Maka dari itu dalam kegiatan ini di melakukan pembicaraan dengan para wartawan dan melakukan hubungan dengan media massa sebagai media penyampaian pesan kepada masyarakat apabila perusahaan meluncurkan produk baru. Dalam kegiatan ini media massa yang menjadi pelantara adalah Pikiran Rakyat.

3. Membuat *Press Release*

Kegiatan ini di lakukan penulis dengan membuat *Press Release* penerbitan perangko 1 Abad Muhammadiyah.

Pembuatan *Press Release* ini sangat berbeda sekali dengan pembuatan *Press Release* di universitas, walaupun format penulisan sama menggunakan 5W+1H tetapi ada perbedaan yang cukup jelas, ada cirri khas tertentu dalam pembuatan *Press Release,* karena ini di buat dalam perusahaan jadi ada kelebihan yang di tonjolkan dalam pembuatan *Press Release,* sangat menarik sekali dalam pembuatannya karena resmi sekali.

Press Release atau siaran pers menurut Soemirat dan Ardianto (2004) adalah informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh *Public Relations* (PR) suatu organisasi/ perusahaan yang disampaikan kepada pengelola *pers* / redaksi media massa (tv, radio, media cetak, media online) untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut.

Dari pengertian di atas pembuatan *Press Release,* untuk memberitahu kepada media massa informasi terbaru yang akan di sampaikan kepada media massa tersebut.



Gambar 2.1
Perangko 1 Abad Muhammadiyah
Sumber : Arsip selama penulis PKL, 2011

2.4 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, PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 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 *Public Relations* 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)

Humas dalam sebuah perusahaan menjadi ujung tombak utama dalam menciptakan dan meningkatkan kredibilitas dan eksistensi suatu perusahaan/organisasi. Humas berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga/perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan dan mengembangkan *goodwill* (kemauan baik) publiknya serta memperoleh opini public yang menguntungkan. Apabila masyarakat menilai positif suatu perusahaan maka yang timbul adalah tumbuhnya kepercayaan dan citra yang positif.

Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan penulis tidak terlepas dari panduan komunikasi sebagai latar belakang pendidikan penulis. Walaupun penulis melaksanakan PKL dengan humas yang *method of communication* namun kegiatan kehumasan di PT. Pos Indonesia tetap ada dan berjalan dan berhubungan dengan latar belakang keilmuan penulis.

Penulis menganalisis bahwasannya selama penulis melaksanakan PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung penulis terlibat dalam komunikasi antar personal dan komunikasi massa. Komunikasi antar personal terjadi ketika penulis berbincang dengan pembimbing PKL, para konsumen yang dalam setiap harinya adalah orang yang berbeda. Komunikasi organisasi terjadi ketika penulis melakukan sharing dan diskusi mengenai komuniksai pada saat penulis melakukan kegiatan *Greeting*.

Selama PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung penulis diajarkan untuk membuat press release kemudian belajar menghadapi konsumen dengan berbagai karakternya, kemudia belajar cara menghadapi media bagaimana menghadapi seorang wartawan dan menyampaikan informasi dengan penggunaan komunikasi yang baik, diajarkan untuk berdiskusi sesuai dengan komunikasi organisasi.

Bagi penulis kegiatan yang diberikan oleh pembimbing PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung sudah sangat berinterpretasi langsung dengan aplikasi ilmu komunikasi selebihnya untuk kehumasan. Seperti contohnya adalah dalam kegiatan melayani konsumen dimana komunikasi yang dilakukan tidak selalu sama antara konsumen satu dengan konsumen yang lainnya. Penulis harus memilah dan memilih komunikasi yang dilakukan kepada orang yang berbeda-beda karakternya.

Penulis lalu diajarkan bagaimana cara berdiskusi yang sopan baik dalam komunikasi antar personal maupun dalam komunikasi organisasi. Diskusi sangat diperlukan dalam dunia kerja yang nyata karena sangat mustahil seseorang bekerja sendiri tanpa membutuhkan orang lain. Dalam hal ini diskusi sangat diperlukan agar komunikasi berjalan efektif. Penulis diajarkan bagaimana caranya menyanggah, memberikan solusi dan mengeluarkan pendapat baik kepada rekan kerja ataupun pada konsumen. selain itu komunikasi antar personal sangat diperlukan ketika penulis masuk ke dunia kerja yang nyata kelak. karena pada dasarnya sifat dan karakter manusia itu

berbeda, sekalipun mereka itu kembar siam tapi kepribadian tiap individunya pastilah berbeda, oleh karena itu komunikasi antar personal sangatlah penting.

Melalui kegiatan PKL ini penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan tugas haruslah teliti dan sabar, karena tugas itu adalah tanggung jawab kita yang patut untuk di pertanggung jawabkan nantinya oleh kita. Tentunya teguran, cacian dan bantahan yang penulis dapatkan selama penulis melakukan kegiatan PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung ini sangatlah membangun untuk mental penulis dan khususnya pengtahuan dan kemampuan penulis semakin terasah.

Kegiatan PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung yang sangat penulis sukai adalah pada hal yang ada hubungannya dengan komunikasi antar pribadi dan komunikasi massa. Karena penulis selalu mendapatkan kepuasan khusus apabila komunikasi antar pribadi dapat berjalan lancar. Mengingat dalam kegiatan PKL di PT. Pos Indonesia wilayah Bandung ini sebagian besar kegiatan penulis adalah melayani konsumen, dimana semua orang yang datang ke meja tempat penulis bekerja adalah orang-orang dengan segudang pertanyaan, kemarahan dan sanjungan dan membutuhkan jawaban yang tepat guna untuk memenuhi kebutuhan informasinya, tidak hanya konsumen dengan masalah seperti itu saja namun yang lebih menantang lagi ketika penulis dihadapkan kepada para konsumen yang datang dengan segala keluhan atas layanan jasa yang PT. Pos Indonesia berikan. Kemudian yang menjadi kepuasan bagi penulis adalah ketika penulis bisa menjawab serta memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah mereka.

Dalam komunikasi massa juga penulis merasa senang karena bisa berhubungan dengan publik di luar sana. Orang bisa tahu informasi apa yang disampaikan bila menggunakan media.

Disini penulis banyak belajar bagaimana seorang humas menhadapi semua itu. Kata kunci dari semua itu penulis di beri bocoran, pertama senyum dan mendengarkan pertanyaan, bila sudah menyimpang dari pokok bahasan maka harus bisa membalikan keadaan seperti mestinya. Selanjutnya harus pandai dalam menyampaikan informasi, bahasa disini harus bisa dipertanggung jawabkan karena seorang wartawan bisa saja mengembangkannya dan bisa jadi itu hal yang negatif. Dalam menghadapi media disini mental dan pengalaman berbicara, karena belum mempunyai pengalaman dalam bidang ini, penulis di beri kesempatan oleh pembimbing untuk mencontohkan bagaimana berbicara dengan wartawan. Pengalaman ini pasti jadi ilmu yang bermanfaat, karena untuk kedepan tidak canggung lagi karena sudah ada modal. Maka dari itu komunikasi harus dilakukan secara baik dan efektif agar tidak merugikan diri sendiri dan orang lain.

2.5 Analisa Aktivitas Kerja Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung

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 Relati*ons 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.

Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung yang mempunyai tugas pokok melaksanakan Hubungan Masyarakat dengan public internal maupun public eksternal, melakukan penyuluhan-penyuluhan dilingkungan perusahaan (internal) dan dengan media massa diluar perusahaan (eksternal).

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung :

1. Menjaga brand image perusahaan.
2. Mempromosikan produk yang di keluarkan PT. Pos Indonesia.
3. Mengingatkan selalu produk yang dikeluarkan PT. Pos Indonesia.
4. Perpanjangan tangan antara pihak eksternal PT. Pos Indonesia dengan manajemen PT. Indonesia (internal)
5. Memberikan solusi produk layanan/adanya costomer service.

2.6 Analisa Pelayanan Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung Kepada Mahahasiswa PKL

Pelayanan menurut Hartanto (1999:2) adalah upaya memberikan kepuasaan kepada pelanggan/pengunjung berupa pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan serta keamanan kepada pelanggan dari pihak perusahaan J.P.G Sianipar menyatakan bahwa pelayanan tidak hanya terbatas

pada fasilitas fisik pelayanan akan tetapi meliputi juga dimensi emphaty yaitu tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan dan keluhan pelanggan (penerima jasa).

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 PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung kepada penulis sangat baik. Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Humas PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 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 Humas 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.