BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktifitas Kerja Selama Praktek Kerja Lapangan

Keberadaan humas di sebuah instansi milik pemerintah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebar luaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktifitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk lingkup karyawan (Internal) maupun masyarakat luar (Eksternal).

Selama melakukan praktek kerja di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung, penulis melaksanakan dua kegiatan. Yaitu kegiatan rutin dan juga kegiatan insidental.

Kegiatan rutin merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan setiap hari dan dilaksanakan secara rutin oleh para pegawai Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung. Adapun yang termasuk kedalam kegiatan rutin yang penulis sering lakukan adalah Memeriksa dokumen, mencatat dan menerima tamu, mengarsipkan dokumen, Sedangkan kegiatan insidental merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan secara insidental akan tetapi dengan adanya suatu perencanaannya kegiatan. Contoh kegiatan insidental yang dilakukan penulis adalah Membuat Press Release, memberikan penyuluhan, memfotokopy dokumen

No	Hari/ Tanggal	Kegiatan PKL	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1	Jum'at 8 Juli 2011	• Awal masuk perkenalan kepada para pekerja kantor	-	✓
2	Senin 11 Juli 2011	• Memeriksa Dokumen	✓	-
3	Selasa, 12 Juli 2011	• Menerima Tamu	✓	-
4	Rabu 13 Juli 2011	• Menerima Tamu	✓	-
5	Kamis, 14 Juli 2011	• Mengarsipkan Dokumen	✓	-
6	Jum'at 15 Juli 2011	• Memfotocopi Dokumen	-	✓

7	Senin 18 Juli 2011	• Mengarsipkan Dokumen	✓	-
8	Selasa 19 Juli 2011	• Menerima Tamu	✓	-
9	Rabu, 20 Juli 2011	• Membuat***Press Release***	-	✓
10	Kamis, 21 Juli 2011	• Mengarsipkan dokumen	✓	-
11	Jum'at 22 Juli 2011	• Menerima Tamu	✓	-
12	Senin, 25 Juli 2011	• Menerima Tamu	✓	-
13	Selasa 26 Juli 2011	• Memeriksa Dokumen	✓	-
14	Rabu 27 Juli 2011	• Mengarsipkan Dokumen	✓	-

15	Kamis, 28 Juli2011	• Memfotokopi Dokumen	-	✓
16	Jum'at, 29 Juli 2011	• Memeriksa Dokumen	✓	-
17	Senin, 01 Agustus 2011	• Mengarsipkan Dokument	✓	-
18	Selasa, 02 Agustus 2011	• Menerima Tamu	✓	-
19	Rabu, 03 Agustus 2011	• Memberikan Penyuluhan	-	✓
20	Kamis, 04 Agustus 2011	• Memberikan Penyuluhan	-	✓
21	Jum'at, 05Agustus 2011	• Memberikan Penyuluhan	-	✓
22	Senin, 08 Agustus 2011	• Menerima Tamu	✓	-

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis diberikan kepercayaan untuk belajar dan mendapatkan pengalaman untuk menangani bagian humas eksternal dan internalnya, Kegiatan internal yang menjadi kegiatan rutin Selama penulis melakukan di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Kota Bandung. Memeriksa Dokumen, Mengarsipkan Dokumen, Menerima Tamu.

2.2.1 Memeriksa Dokumen

Memeriksa Dokumen adalah salah satu kegiatan rutinitas yang penulis lakukan yaitu memeriksa Dokumen barang-barang ekport yang masuk dari mulai jenis barang, berat barang, dan dari mana asal barang di kirimkan, dan juga barang di kirimkan di tujukan untuk perusahaan apa.

2.2.2 Mengarsipkan Dokumen

Mengarsipkan dokumen seperti surat nota dinas, penulis pernah diminta untuk melakukan pengarsipan dokumen, dimana pertama mengelompokan masalah surat tersebut, setelah semua surat nota dinas tersebut dikelompokkan lalu dibolongi dan siap untuk di arsipkan. Kemudian dokumen tersebut disusun berdasarkan tanggal, selain mengarsipkan surat nota dinas, ada juga surat mengenai surat peminjaman ruangan, pengumuman, kuisioner dan banyak lagi.

2.2.3 Menerima Tamu

Menerima Tamu adalah kegiatan rutin yang di lakukan oleh penulis yaitu menerima kedatangan para importir umum yang sering melakukan transaksi di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Kegiatan indidental merupakan kegiatan yang terjadi atau dilakukan hanya pada kesempatan atau waktu – waktu tertentu saja. Jadi dapat dikatakan bahwa kegiatan insidental merupakan kegiatan yang secara tidak tetap atau rutin.Selama penulis mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung. Penulis melakukan pembuatan press release, memberikan penyuluhan, memfotocopy dokumen.

2.3.1 Membuat *Press Release*

Penulis membuat *press release* tentang kegiatan operasi pita cukai yang dilakukan oleh bea dan cukai pada tanggal 19 juli.operasi pita cukai adalah sebuah system yang dilakukan untuk memeriksa ada tidaknya pita cukai palsu yang beredar di masyarakat.media yang di gunakan

2.3.2 Memberikan Penyuluhan

Memberikan penyuluhan dan layanan informasi tentang bea dan cukai Diantaranya Memberikan informasi bagaimana tugas bea dan cukai.Apa saja keuntungan dari adanya bea dan cukai.Bagaimana barang anda bisa di terima dengan legal dan juga apa saja syaratnya.

2.3.3 Memfotocopy Dokumen

Dokumen barang-barang ekport yang masuk dari mulai jenis barang, berat barang, dan dari mana asal barang di kirimkan, dan juga barang di kirimkan di tujukan untuk perusahaan apa

2.4 Deskripsi Ilmu *Public Relations*

2.4.1 Pengertian Humas

Tugas Humas di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung yaitu tujuan untuk memberikan penyuluhan dan layanan informasi tentang bea dan cukai Diantaranya Memberikan informasi bagaimana tugas Bea dan Cukai, Apa saja keuntungan dari adanya bea dan cukai, dan Bagaimana barang anda bisa di terima dengan legal dan juga apa saja syaratnya baik internal maupun eksternal.

"Humas atau *Public Relations* adalah fungsi manajemen. *Public Relations* menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga dan organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal. Hal ini merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen dalam pencapaian tujuan organisasinya."(Robert Simoes 1984)

Humas atau *Public Relations* menurut (*British*) *Institute of Public Relations* (IPR) Frank Jefkins dalam bukunya "*Public Relations*" adalah sebagai berikut:

"PR adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. " (Franklin 2003 : 9)

Sedangkan tujuan utamanya adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihka-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.

Untuk mencapai tujuannya, *PR* harus diarahkan ke dalam dan keluar. Kegiatan ke dalam disebut *Internal PR* dan kegiatan yang ditujukan keluar disebut *External PR*.

A. Internal PR : untuk terciptanya karyawan yang mempunyai kegairahan kerjadi sekolah ini yang menjadi internal PR yakni Guru,Murid dan pegawai Tata Usaha.

Contoh : *Downward Communication* dan *Upward Communication*

B. External PR : untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang di luar badan/instansi hingga terbentuklah opini public yang favorable terhadap badan itu. (Sumber: Public Relation (Edisi Keempat) Jefkins)

Contoh : *Personal contact, Press releases, Press relation*

2.4.2 Tugas Humas

Terdapat Lima pokok Tugas *Public Relations* Sehari – hari Lima pokok tugas *Public Relations* sehari-hari sebagai berikut.

- Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar(visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan.

  Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan publik internal atau eksternal dan memperhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.

- Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Di samping itu, menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan. Karena mereka ikut menentukan kehidupan organisasi apabila kita tidak saling menggangu, perlu diajak berunding, demi kebaikan semua pihak tak ada yang dirugikan. Sebagai contoh, lingkungan tidak diganggu.

- Tanggung jawab sosial.

  Public Relations merupakan instrumen untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal, dan pers. Penting

diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi.

- Komunikasi

  PR mempunyai bentuk komunikasi yang khusus, komunikasi timbal balik, maka, pengetahuan komunikasi menjadi modalnya. Dalam fungsinya, komunikasi itu sentral. Perlu juga untuk dimiliki adalah pengetahuan manajemen dan kepemimpinan, struktur organisasi.

2.4.3. Pengertian Komunikasi Organisasi

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi sosial dengan sesama dalam kelompok dan masyarakat. Suatu organisasi mensyaratkan adanya suatu jenjang jabatan/kedudukan sehingga setiap individu memiliki perbedaan posisi yang jelas.selain itu ada pembagian kerja sehingga tiap orang memilki satu bidang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya

Goldhaber (1986) berpendapat “komunikasi organisasi adalah *the flour of messages within a network of interdependent relationship.”* Yang memiliki arti bahwa proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam

satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Komunikasi organisasi menjadi penting sebab merupakan suatu system yang dapat digunakan untuk mewujudkan tujuan organisasi

Di antara kedua belah pihak harus ada *two-way-communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Kerja sama tersebut terdiri dari berbagai maksud yang meliputi hubungan sosial/kebudayaan. Hubungan yang terjadi merupakan suatu proses adanya suatu keinginan masing-masing individu, untuk memperoleh suatu hasil yang nyata dan dapat memberikan manfaat untuk kehidupan yang berkelanjutan.

Dalam lingkup organisasi termasuk juga di pemerintahan, kita kenal dengan beberapa jenis alur komunikasi seperti *downward communication, upward communication dan horizontal communication*.

- ***Downward communication****,* yaitu komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah ini adalah:

- ***Upward communication,*** yaitu komunikasi yang terjadi ketika bawahan mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas ini adalah:

- ***Horizontal communication***, yaitu tindak komunikasi ini berlangsung di antara para karyawan ataupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara.

Selain Komunikasi antar pribadi yang digunakan didalam lingkup pemerintahan, komunikasi organisasi juga menjadi elemen penting, megingat kita menghadapi beberapa orang yang memiliki peran penting, seperti Kepala sekolah, Kepala Dinas dan lain sebagainya.

2.5 Deskripsi Tentang Humas Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean Bandung

Public Relations sebagai bagian dari manajemen perusahaan/organisasi, berorientasi pada aktivitas yang dilakukan salah satunya oleh organisasi sekolah, 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.

Humas di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung mempunyai tugas pokok melaksanakan tugasnya dengan publik

internal maupun publik eksternal, melakukan penyuluhan-penyuluhan di lingkungan pemerintahnya sendiri (internal) dan dengan masyarakat atau dengan media massa di luar perusahaan (eksternal).

Kegiatan internal Humas di Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean Bandung

1. Rapat pengurus
2. Rapat pleno
3. Merima tamu dari luar

Kegiatan eksternalnya adalah lebih kepada menjaga hubungan antar media massa. Kegiatan eksternal Humas

1. Mengikuti acara yang di undang oleh Pihak luar, (bisa dari pemerintah)
2. Memberikan informasi tentang kegiatan yang di lakukan para pegawai di luar kantor
3. Menjaga hubungan baik dengan semua para steak Holder (pemerintah, dan masyarakat sekitarnya)

Dengan demikian posisi Humas di kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe madya pabean kota bandung udah 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 dan dilihat dari dua aspek Public Relations serta dari pengertian komunikasi organisasi.

Pelayanan yang di berikan oleh pihak kantor sangat baik saya sangat di bantu dalam mengerjakan dan di bimbing dengan sabar sekaligus para pegawai kantor sangat ramah dan sopan sehingga saya sangat nyaman bekerja bersama mereka, selain itu saya juga mendapat banyak pembelajaran dan ilmu-ilmu baru yang membuat saya lebih mengetahui situasi dan suasana lingkungan kerja dan juga saya bisa mengetahui bagaimana cara memperlakukan tamu dengan baik dan sopan agar mereka merasa nyaman berada di kantor dan merasa di hargai oleh pihak kantor, itu sangat penting karena apabila para tamu merasa nyaman maka mereka juga akan merasa yakin untuk bekerja sama dengan pihak kami dan itu bisa menjadi suatu kerja sama yang saling mengungkan satu sama lain.

2.6 Analisis kegiatan Praktek Kerja Lapangan Dengan Bidang Keilmuan Humas.

Melihat ketatnya persaingan bisnis saat ini khususnya bisnis komunikasi secara tidak langsung menuntut perusahaan untuk membuat suatu unit khususnya dalam hal ini yaitu humas yang mempunyai tugas bertanggung jawab terhadap perusahaan. Dalam proses dunia kerja memang dibutuhkan sebuah wawasan yang luas karena proses kita dalam dunia kerja adalah bersaing. Seorang Humas harus bisa atau dapat menciptakan citra menguntungkan bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Public Relations (PR) atau biasa disebut dengan Humas berfungsi sebagai "jembatan komunikasi" antara suatu organisasi dengan lembaga lain serta

berbagai elemennya. Tujuannya adalah, supaya terjadi saling pengertian antara kedua belah pihak, dan akhirnya terciptanya citra positif serta dukungan publik terhadap keberadaan organisasi tersebut.

Menjadi seorang humas tidaklah mudah, humas harus mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, ia harus mampu berbicara didepan umum, harus mampu melakukan presentasi, mampu mewawancarai dalam upaya pengumpulan fakta dan data, mampu dijadikan sumber bagi pers atau wartawan sebagai sumber berita, dan memiliki kemampuan komunikasi lisan lainnya.

Selama melakukan kerja praktek lapangan di kantor pengawasan dan pelayanan Bea dan Cukai saya tidak terlalu sulit melakukan pekerjaan yang di inginkan oleh pihak kantor karena saya sudah banyak mempelajari ilmu kehumasan yang saya dapatkan di universitas itu sangat berguna di antaranya adanya dengan membuat press release, melayani tamu yang datang untuk bertanya, menjaga sikap dengan baik, memberikan penyuluhan dengan baik bagi para konsumen yang ingin bertanya sekaligus bersikap sabar.Ilmu yang saya dapatkan selama saya berkuliah di universitas komputer indonesia sangat amat berguna dan membantu saya dalam bekerja selama melakukan praktek kerja lapangan.

Press release adalah sebuah tulisan yang di buat oleh pihak perusahaan yang kemudian di berikan kepada wartawan untuk di tulis atau di publikasikan ke media cetak. Dalam menulis *press release* kita harus membuatnya semenarik mungkin agar pihak pembaca dapat tertarik untuk membaca *press release* kita.

Selain itu dalam menerima tamu kita harus menjaga sikap tindakan berupa kata-kata karena itu penting untuk menjaga citra dan *image* perusahaan.