BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1 Aktifitas Kegiatan Selama PKL

Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pusat Bandung, kegiatan yang rutin dilakukan selama kurang lebih dua bulan adalah mengkliping berita mengenai Kereta Api secara umum dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara khusus, menganalisis berita yang dikliping, membuat daftar isi kliping, memposting berita online mengenai PT. Kereta Api Indonesia melalui situs Web PT. Kereta Api Indonesia, serta mendistribusikan kliping yang bersifat kegiatan rutin. Sedangkan kegiatan yang bersifat insidental yaitu meliput kegiatan yang diadakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di kantor pusat, Bandung seperti kegiatan PORKA (Pekan Olah Raga Karyawan Kereta Api), Kegiatan HUT KERETA API ke-67 di Kantor Pusat, serta membuat berita dan foto hasil liputan.

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) penulis melakukan dua jenis kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat rutin dan kegiatan yang bersifat insidentil. Adapun kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Sifat	
			Rutin	Insidental
1	Senin 13 Agustus 2012	1. Adaptasi dan perkenalan lingkungan kerja.		✓
		2. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		3. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		4. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		5. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
2	Selasa 14 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping sebanyak.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	

		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
3	Rabu 15 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
4	Kamis 16 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
5	Rabu 22 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai		

		PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
		5. Pemberian materi mengenai humas dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero), oleh pembimbing.		✓
6	Kamis 23 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
7	Jumat 24 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan	✓	

		memperbanyak kliping.		
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
8	Senin 27 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
9	Selasa 28 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	

10	Rabu 29 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
11	Kamis 30 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
12	Jumat 31 Agustus 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan	✓	

		memperbanyak kliping.		
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
13	Senin 03 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
14	Selasa 04 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	

15	Rabu 05 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
		5. Pemberian materi mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) oleh pembimbing.		✓
16	Kamis 06 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
17	Jumat 07 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	

		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
18	Senin 10 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
19	Selasa 11 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia	✓	

		(Persero).		
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
20	Rabu 12 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
21	Kamis 13 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
22	Jumat 14 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	

		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
23	Senin 17 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
24	Kamis 20 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia	✓	

		(Persero).		
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
		5. Pemberian materi mengenai apa saja yang dapat menjadi bahan skripsi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) oleh pembimbing.		✓
25	Jumat 21 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
26	Minggu 23 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Meliput acara pembukaan PORKA (Pekan Olah Raga Karyawan Kereta Api)		✓
27	Rabu 26 September 2012	1. Meliput acara penutupan PORKA (Pekan Olah Raga Karyawan Kereta Api)		✓
28	Kamis	1. Membaca dan mencari berita		

	27 September 2012	mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
29	Jumat 28 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		2. Membuat kliping berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero), menganalisa, dan memperbanyak kliping.	✓	
		3. Mendistribusikan kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	
		4. Menyimpan kliping asli ke dalam file box.	✓	
		5. Meliput acara HUT Kereta Api Indonesia ke-67		✓
30	Sabtu 29 September 2012	1. Membaca dan mencari berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero).	✓	

Sumber : Arsip Penulis, 2012

2.2 Deskripsi Kegiatan Selama Praktek Kerja Lapangan

Selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Divisi Hubungan Masyarakat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) penulis melakukan dua jenis kegiatan yaitu kegiatan yang bersifat rutin dan kegiatan yang bersifat insidentil.

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan

Selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Divisi Hubungan Masyarakat PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat, Bandung ada berbagai kegiatan rutin yang wajib selalu dikerjakan dan rutin dikerjakan dalam setiap hari masuk praktek kerja lapangan.

2.2.1.1 Membaca dan Mencari Berita Mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kegiatan rutin yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di divisi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung adalah membaca koran, baik itu koran lokal, nasional, dan nasional berbasis internasional. Media cetak yang dibaca antara lain : Kompas, Media Indonesia, Seputar Indonesia, Koran Tempo, The Jakarta Post, Investor Daily, Bisnis Indonesia, Suara Karya, Suara Pembaruan, Pos Kota, Koran Jakarta, International Media, Pikiran Rakyat, Galamedia, Tribun Jabar, Republika, Radar Bandung, Rakyat Merdeka, Majalah Tempo, Cek And Ricek dan BUMN Track.

Dan media *on-line* yang dibaca antara lain : kompas.com, mediaindonesia.com, tempointeraktif.com, metrotvnews.com, tvone.co.id, detik.com, okezone.com, vivanews.com, dan antaranews.com.

Tujuan dari membaca koran, majalah, dan media *on line* agar dapat mengetahui berita-berita terkini yang berhubungan dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara khusus dan kereta api secara umum baik yang berada di Indonesia maupun luar negeri.

Selain itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung manambah sarana informasi berupa tiga unit televisi sebagai media informasi tambahan pihak Humas dalam memperoleh informasi mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Dimana televisi dirasa mempunyai kelebihan dalam kecepatan, visualisasi dan juga siaran langsung ditempat kejadian. Disini humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pusat bandung menayangkan *channel* televisi nonstop atas dua stasiun televisi yaitu TV-One dan Metro TV.

2.2.1.2 Menganalisis Berita Mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Berita mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah kita gunting setiap harinya maka akan dianalisa dengan cara memasukan analisis singkat berita-berita tersebut, apakah berita tersebut bernilai positif, negatif dan netral.

Nilai Positif yaitu, pemberitaan yang didalam pesannya menaikkan kredibilitas perusahaan (PT.KAI) sehingga perusahaan tidak dirugikan dengan adanya pemberitaan tersebut. Secara keseluruhan mendukung citra positif perusahaan dan mendukung pengembangan reputasi perusahaan. Sedangkan **Nilai Netral** yaitu, pemberitaan yang didalamnya berisi fakta semata, tidak menyudutkan salah satu pihak. Namun pemberitaan yang memiliki nilai berita netral itu tidak mendukung citra dan reputasi positif terhadap perusahaan. Dan **Nilai Negatif** yaitu, pemberitaan yang didalamnya berisi berita yang menyerang reputasi dan citra perusahaan. Berita ini tidak mendukung upaya pengembangan yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan citra dan reputasi.

Tujuan dari menganalisis berita yang ada di media cetak maupun online tersebut adalah untuk memberikan informasi mengenai nilai berita dalam artikel tersebut dan juga bila terdapat berita yang negatif maka pihak Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung akan ditindak lanjuti oleh pihak perusahaan untuk menanggulangi masalah pemberitaan tersebut.

Berikut ini adalah contoh dari analisi berita yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung yang terdapat pada Gambar 2.1.

Gambar 2.1

Analisis berita oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Pusat Bandung



KOMPAS

AMANAT HATI NURANI RAKYAT

Tanggal 8 9 2012 | Hal/ Kol 27 1-7 | Nilai Berita | Positif Netral Negatif

KRL JABODETABEK

Sistem "Boarding" Jangan Rugikan Konsumen

JAKARTA, KOMPAS – Penyempurnaan pelayanan *boarding* bagi penumpang kereta jarak jauh di Stasiun Gambir dan Pasar Senen seharusnya tidak mengorbankan pelayanan bagi penumpang KRL. Selama 1,5 bulan, KRL tidak berhenti di kedua stasiun itu.

Kebijakan ini diambil PT Kereta Api Indonesia mulai saat pelaksanaan angkutan Lebaran, pertengahan Agustus. Kebijakan ini diteruskan hingga akhir September 2012 dengan alasan penyempurnaan sistem.

Sekretaris Jenderal Asosiasi Penumpang Kereta (Aspeka) Anthony Ladjar, Jumat (7/9), mengatakan, KRL yang tidak berhenti di kedua stasiun itu merugikan penumpang KRL dan penumpang kereta jarak jauh yang tinggal di Bodetabek.

"Penumpang dari Bodetabek seharusnya bisa menggunakan KRL sebagai angkutan pengumpan ke Stasiun Pasar Senen dan Gambir untuk melanjutkan perjalanan dengan kereta jarak jauh. Tetapi, sekarang, mereka harus turun di Stasiun Gondangdia atau Stasiun Kemayoran dan menyambung dengan angkutan lain ke Stasiun Gambir atau Stasiun Pasar Senen," katanya.

Selama kebijakan ini diberlakukan, PT KAI juga tidak menyediakan angkutan pengumpan untuk melayani penumpang KRL atau penumpang kereta jarak jauh tujuan ke Stasiun Gambir dan Pasar Senen dengan stasiun terdekat. Bagi pekerja komuter, tidak berhentinya KRL di Stasiun Pasar Senen dan Gambir juga merugikan. Apalagi, saat ini aktivitas penumpang KRL sudah kembali normal setelah musim angkutan Lebaran bulan lalu.

"Dari survei kami, ada 14.000 penumpang KRL per hari yang naik-turun di Stasiun Gambir. Di Pasar Senen ada 16.000 orang per hari," papar Anthony.

Dia mengakui, ada kebutuhan pengaturan arus penumpang kereta jarak jauh dan penumpang KRL. Anthony mengatakan, pihaknya mengusulkan agar semua kereta jarak jauh berangkat dari Stasiun Jakarta Kota sehingga waktu berhenti di Gambir dan Pasar Senen lebih singkat. Hal itu mengurangi keterlambatan KRL masuk stasiun ini.

Usul lainnya adalah menjadikan Stasiun Manggarai atau Bekasi sebagai stasiun akhir perjalanan kereta jarak jauh. Namun, langkah ini membutuhkan kesiapan lainnya, seperti pembangunan rel ganda Jakarta-Cikarang dan desain ulang stasiun transit.

Menurut Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Sudaryatmo, penumpang harus mengeluarkan ongkos tambahan untuk transpor dari Stasiun Gondangdia atau Juanda ke Stasiun Gambir, atau dari Stasiun Kemayoran ke Stasiun Pasar Senen.

Selain itu, sebagian penumpang KRL hendak ke Stasiun Gambir dan melanjutkan perjalanan dengan bus Damri ke Bandara, atau menumpang kereta jarak jauh. "Kebijakan ini membuat integrasi antarmoda angkutan menjadi terputus," kata Sudaryatmo.

Dia mengatakan, Stasiun Gambir awalnya didesain sebagai stasiun komuter. Stasiun ini tidak memiliki jalur langsir untuk memindahkan lokomotif kereta jarak jauh. Dengan ada proses langsir lokomotif, selama ini KRL juga harus mengantre untuk masuk Stasiun Gambir. Luasan peron dan ruang tunggu kereta juga didesain untuk penumpang komuter yang memiliki mobilitas tinggi.

Dengan penggabungan stasiun antarkota dan stasiun komuter, terjadi kepadatan penumpang, terutama pagi dan sore hari.

Kepala Humas PT KAI Daop 1 Mateta Rijalulhaq mengatakan, pihaknya masih menyempurnakan sistem *boarding* bagi penumpang kereta jarak jauh di Stasiun Gambir.

"Sudah ada gambaran alur penumpang agar nantinya tidak bercampur antara penumpang KRL dan kereta jarak jauh. Mudah-mudahan sistem ini selesai sebelum akhir September, tapi KRL akan berhenti lagi di Gambir," ujar Mateta. (ART)

Sumber : Arsip Penulis, 2012

2.2.1.3 Mengkliping Berita Mengenai PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

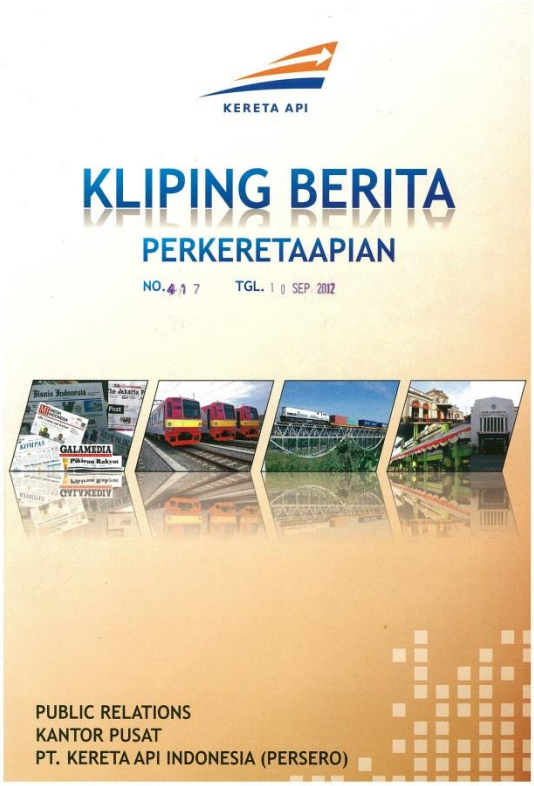
Membuat kliping adalah salah satu kegiatan rutin yang mana setelah membaca koran, menggunting berita dan menganalisis berita maka dibuatlah kliping mengenai berita tersebut. berita yang dikliping adalah berita yang berhubungan dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) maupun berita mengenai perkeretaapian internasional. Berita

berita tersebut didapatkan dari sumber yang berupa media cetak yang sudah dipercaya dan ditetapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu: Kompas, Media Indonesia, Seputar Indonesia, Koran Tempo, The Jakarta Post, Investor Daily, Bisnis Indonesia, Suara Karya, Suara Pembaruan, Pos Kota, Koran Jakarta, International Media, Pikiran Rakyat, Galamedia, Tribun Jabar, Republika, Radar Bandung, Rakyat Merdeka, Majalah Tempo, Cek And Ricek dan BUMN Track. Dan media *on-line* seperti : kompas.com, mediaindonesia.com, tempointeraktif.com, metrotvnews.com, tvone.co.id, detik.com, okezone.com, vivanews.com, dan antaranews.com.

Setelah digunting berita tersebut ditempel pada lembaran kertas yang telah diberi kop nama surat kabar, kemudian membuat daftar isi dari berita yang dikliping tersebut. Berikut adalah contoh dari cover kliping berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada hari Senin, 10 September 2012 yang dapat dilihat pada halaman berikutnya.

Gambar 2.2

Kliping Berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat



Sumber : Arsip Penulis, 2012

Tujuan dari pengklipingan berita tersebut adalah sebagai dokumentasi dan juga evaluasi terhadap perkembangan berita yang menyangkut tentang perkeretaapian indonesia. Membuat kliping dari media cetak dikarenakan media cetak dianggap sebagai salah satu media dokumentasi yang lebih awet dari pada media lainnya karena fisiknya yang berupa kertas dan juga tertulis.

Sebelum melakukan pengklipingan terlebih dahulu pihak humas membuat daftar isi, adapun contoh dari daftar isi kliping berita

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada hari Senin, 10 September 2012 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2

Contoh Daftar Isi Kliping. Senin, 10 September 2012

NO	MEDIA	JUDUL	NILAI BERITA			HAL
			POS	NET	NEG	
1	BISNIS INDONESIA	SISTEM "BOARDING" JANGAN RUGIKAN KONSUMEN		X		1
2	BISNIS INDONESIA	BERITA GAMBAR	X			2
3	KORAN TEMPO	SETELAH POLITIKUS NAIK KERETA		X		3
4	SUARA KARYA	MENHUT AJAK MASYARAKAT JAGA TAMAN NASIONAL	X			4
5	SUARA PEMBARUAN	TARIF KA COMMUTER LINE NAIK		X		5
6	SUARA PEMBARUAN	POLISI BEKUK KAWANAN COPET STASIUN	X			6
7	POS KOTA	SMS : ASPIRASI WARGA JAKARTA		X		7
8	RAKYAT MERDEKA	PSO TRANSPORTASI PUBLIK DIUSULKAN NAIK DI RAPBN	X			8
9	DETIK.COM	KEHILANGAN HANDPHONE DI KERETA EKSEKUTIF		X		9
10	DETIK.COM	PT KA DAOPS VIII DIGEROJOK 85 MASINIS BARU	X			10
11	DETIK.COM	HATTA : PROYEK DOUBLE TRACK BANTEN-BANYUWANGI SELESAI 2014	X			11
12	KOMPAS.COM	KA SANCAKA TERTAHAN DI MAGETAN		X		12
13	KOMPAS.COM	KA SANCAKA TABRAK PIKAP MOGOK, TAK ADA KORBAN		X		13
14	OKEZONE.COM	80 PERSEN PERLINTASAN KERETA API DI SEMUT TAK BERPALANG	X			14
15	SUARASURABAYA.NET	DIRJEN KA SERTIFIKASI 85 MASINIS DAN ASISTAN DI DAOPS VIII SURABAYA	X			15
16	SUARASURABAYA.NET	EVOLUSI LAYANAN, TEROBOSAN PT KAI	X			16
		JUMLAH	9	7		

Sumber : Kliping Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat 10 September 2012

2.2.1.4 Mendistribusikan Kliping Berita PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Setelah melakukan proses pengklipingan maka selanjutnya kliping tersebut difotocopy sebanyak 17 eksemplar diberi cover dan di *hackter*, kemudian didistribusikan ke :

- Perpustakaan
- Direktur Keselamatan
- Dokumentasi
- Direktur Utama
- Dirpu/Personalia
- Dir. Perkembangan Usaha
- Direktur Keuangan
- Komersial (D1)
- Operasi (D2)
- Prasarana (D3)
- Relling Stock/Sarana (D4)
- ASET
- Seketeris Perusahaan

Hal ini dilakukan agar informasi mengenai Perkeretaapian Indonesia tidak hanya diketahui oleh pihak Humas Kereta Api Pusat Bandung saja, akan tetapi diketahui juga oleh semua karyawan di berbagai bagian. Penulis dengan peserta praktek kerja lapangan lainnya membagi tugas untuk penditribusian hasil kliping berita ke bagian yang telah ditentukan.

2.2.2 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan

Selama penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung ada beberapa kegiatan yang bersifat insidentil yang dikerjakan.

2.2.2.1 Meliput Kegiatan PORKA (Pekan Olah Raga Karyawan Kereta Api) Oleh PT. Kereta Api (Persero) Bandung

Dalam kegiatan praktek kerja lapangan, penulis mendapatkan tugas untuk membantu meliput kegiatan PORKA 2012 yang diadakan Oleh PT. Kereta Api (Persero) Bandung. PORKA merupakan kegiatan yang dilakukan tiap 2 tahun sekali oleh PT. Kereta Api (Persero). Kegiatan diselenggarakan pada tanggal 23 September 2012 - 26 September 2012. Kegiatan PORKA 2012 ini diadakan di Arena Olahraga Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Jalan Setiabudhi No. 229 Bandung, yang bertemakan "Melalui Olahraga Kita Tingkatkan Sportivitas untuk Peningkatan Pelayanan dan Kinerja Perusahaan". Tujuan dari acara ini adalah karyawan mampu menjaga kebersamaan dan harmoni antar berbagai unit kerja, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan/pengguna kereta api, serta dapat meningkatkan kinerja, disiplin, dan produktivitas mereka.

Kegiatan PORKA 2012 ini diikuti oleh 13 kontigen yang berasal dari seluruh Daerah Operasi (Daop) 1-9 Jawa dan Divisi Regional (Divre) 1-3 Sumatera. Ada tujuh cabang olahraga yang

dipertandingkan, yaitu sepakbola, futsal, voli, badminton, tenis meja, tenis lapangan, dan catur. Dan yang menjadi juara umum acara PORKA kali ini adalah Daop 6 Yogyakarta.

Gambar 2.3

Pembukaan kegiatan PORKA 2012



Sumber : Arsip Penulis 2012

Gambar 2.4

Penutupan kegiatan PORKA 2012



Sumber : Arsip Penulis 2012

Gambar 2.5

Juara Umum PORKA 2012



Sumber : Arsip Penulis 2012

Selain meliput kegiatan PORKA PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada pembukaan dan penutupan acara, penulis juga melakukan wawancara dengan para pemain, membuat siaran pers dan berita mengenai kegiatan tersebut.

2.2.2.2 Meliput Kegiatan HUT Kereta Api Ke-67

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, penulis juga mendapatkan tugas insidentil yaitu meliput kegiatan HUT Kereta Api Ke-67 yang mengusung tema "Peningkatan Ketertiban sebagai Usaha Peningkatan Layanan dan Pendapatan". Kegiatan diselenggarakan pada hari Jumat, 28 September 2012 yang bertempat di Kantor Pusat PT. Kerera Api Indonesia (Persero) Jalan perintis Kemerdekaan No 1 Bandung.

Gambar 2.6

Suasana upacara peringatan HUT KA ke-67



Sumber : Arsip Penulis 2012

Sebelumnya, PT. Kerera Api Indonesia (Persero) telah menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam menyambut peringatan HUT ke-67 ini, di antaranya Lomba MC di lingkungan karyawan/karyawati PT. Kerera Api Indonesia (Persero), pemilihan artikel terbaik di media massa eksternal dan internal, dan Pekan Olahraga Kereta Api (PORKA) 2012. Peringatan HUT Kereta Api ke-67 dihadiri oleh jajaran Kementerian Negara BUMN, Kementerian Perhubungan, para tamu undangan, dan mitra kerja.

Gambar 2.7

Penyerahan buku "The Beauty of Indonesian Railways"
dari tim Penulis ke Direktur Utama PT KAI



Sumber : Arsip Penulis 2012

Dalam acara tersebut direktur Utama PT. Kerera Api Indonesia (Persero), Ignasius Jonan memberikan sambutan. Dalam sambutannya direktur Utama PT. Kerera Api Indonesia (Persero) mengatakan mengenai komitmen PT. Kerera Api Indonesia (Persero) tahun 2012 dalam peningkatan ketertiban untuk meningkatkan pelayanan dan pendapatan. Dalam kesempatan tersebut dilaksanakan juga penyerahan penghargaan kepada Pegawai teladan; Pegawai aktif dengan masa kerja 10 thn, 15 thn, 20 thn, 25 thn, 30 thn, dan 35 thn; Penulis terbaik media eksternal dan media internal; Siswa Utama. Dilakukan pula pengumuman pemenang lomba, antara lain Lomba MC, Juara Umum PORKA (Pekan Olahraga Kereta Api), Penyerahan Buku "The Beauty of Indonesian Railways".

2.2.2.3 Pemberian Arahan Oleh Pembimbing PKL PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung Kepada Para Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan

Salah satu pengalaman penulis dalam Praktek Kerja Lapangan adalah adanya arahan langsung oleh Junior Manager Hubungan Eksternal Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung yang sekaligus pembimbing PKL yaitu Bapak Suprapto. Dalam memberikan arahan beliau juga berbagi pengalaman dan juga pengetahuan mengenai tugas dan fungsi humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya. Hal ini bersifat isidentil karena Junior Manager Hubungan Eksternal Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung tidak selalu menetap berkantor di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, walaupun beliau merupakan pembimbing PKL dikarenakan kesibukan dan tugas yang padat.

Hal ini dilakukan untuk menjalin keakraban dan juga interaksi langsung antara Junior Manager Hubungan Eksternal Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung dengan peserta praktek kerja lapangan. Didalam kegiatan itu penulis dan juga rekan-rekan peserta kerja praktek lapangan berdiskusi dan juga melakukan dialog langsung kepada Junior Manager Hubungan Eksternal Humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung mengenai tugas dan juga peran serta fungsi humas secara umum dan khusus di dalam organisasi perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung.

Menjadi seorang humas tentu tidak hanya dihadapkan oleh bagaimana cara peningkatan citra perusahaan akan tetapi juga menjadi seorang humas kita dituntut untuk lebih cepat dalam bertindak dan mengambil keputusan serta dituntut untuk menyelesaikan suatu masalah dengan tepat berdasarkan fakta dan data yang ada.

Hal seperti ini tentu sangat bermanfaat bagi para mahasiswa bidang komunikasi khususnya Humas sebagai salah satu pengalaman dan juga pembelajaran di luar materi.

2.3 Analisis Aktifitas Kerja Humas PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat

2.3.1 Pengertian Humas

Tugas Humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung yaitu merumuskan dan menyusun program pembentukan citra perusahaan, hubungan kepada masyarakat, dan melaksanakan penyuluhan baik internal maupun eksternal. Humas atau *Public Relations* merupakan suatu kegiatan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, goodwill, kepercayaan penghargaan pada dan dari publik suatu badan khususnya dan masyarakat umumnya.

Humas atau *Public Relations* menurut *(British) Institute Of Publik Relations* (IPR) frank jefkins dalam bukunya ”*Public Relations*” adalah sebagai berikut :

"*Public Relations* dalah 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". (2003:9)

Dari definisi diatas maksudnya adalah "upaya yang terencana dan berkesinambungan", ini berarti humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau progaram terpadu, dan semuanya ini berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.

Sedangakan tujuan utamanya 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", maka itu berarti organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengan khalayak atau publik.

2.3.2 Fungsi Humas

Fungsi Humas menurut Cultip Center and Canfield oleh Ruslan Rosady dalam bukunya "*Manajemen PR dan Media Komunikasi*", fungsi humas yaitu :

1. Menunjang aktivitas utama manajeman dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajeman organisasi).
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.

3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, perserpsi, dan tanggpan masyarakat terhadap organiasasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. (2006:19)

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai peranan humas pada intinya adalah sebagai penghubung perusahaan yang diwakilinya dengan publik, sebisa mungkin terus membina hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan, serta menciptakan citra positif bagi perusahaan. Hal inilah yang telah dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung, dimana humas melakukan kegitan yang bertujuan untuk memupuk rasa kebersamaan, hubungan yang harmonis antara sesama karyawan melalui kegiatan internal salah satu contohnya kegiatan internal yang diadakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung adalah PORKA. Dimana didalam acara tersebut seluruh karyawan berkompetisi dalam olahraga baik perorangan maupun bergabung dalam tim sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan juga bersifat timbal balik yang akan dirasakan dampaknya untuk kedepannya dalam kelangsungan perusahaan tersebut.

2.3.3 Tujuan *Public Relations*

Jefkins (2003, p.54) mendefinisikan dari sekian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan *Public Relations* sebuah perusahaan, beberapa diantaranya yang pokok adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengubah citra umum di mata masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
2. Untuk meningkatkan bobot kualitas pegawai.
3. Untuk menyebarluaskan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
4. Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas.
5. Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana perusahaan untuk menerbitkan saham baru atau saham tambahan.
6. Untuk memperbaiki hubungan antar perusahaan itu dengan masyarakatnya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik perusahaan.
7. Untuk mendidik konsumen agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan.
8. Untuk meyakinkan masyarakat bahwa perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis.
9. Untuk meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam menghadapi resiko pengambilalihan oleh pihak lain.

10. Untuk menciptakan identitas perusahaan.
11. Untuk menyebarluaskan informasi mengenai aktivitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.
12. Untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor dari suatu acara.
13. Untuk memastikan bahwa para politisi benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif, agar perusahaan yang bersangkutan terhindar dari peraturan, undang-undang, dan kebijakan pemerintah yang merugikan.
14. Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan perusahaan, agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan itu mengutamakan kualitas dalam berbagai hal.

Dilihat dari tujuan diatas Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk mencapai tujuan utamanya yaitu menciptakan citra positif bagi perusahaan yang bergerak dibidang transportasi darat, sehingga para penumpang setia untuk menggunakan jasa Kereta Api sebagai transportasi utama di dalam kehidupannya.

Selain itu Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga melakukan penyebarluasan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan melalui media cetak seperti REL yang ditujukan oleh publik ekternal PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga mengadakan penyuluhan-penyuluhan kepada para pegawai guna

meningkatkan mutu kualitas pegawai melalui kegiatan-kegitan internal PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas melalui slogan dan juga program-program terbaru dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) terutama kepada para pengguna jasa angkutan kereta api. Humas PT. Kereta Api Indonesia (persero) juga bertugas untuk memperbaiki hubungan antar perusahaan itu dengan masyarakatnya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan masyarakat terhadap niat baik perusahaan dan juga untuk meyakinkan masyarakat bahwa perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis hal ini terlihat dari adanya klarifikasi terhadap suatu kecelakaan yang terjadi di PT. Kereta Api Indonesia (persero) dan juga adanya perbaikan dan perbaruan sistem seperti adanya KAI Commuter Jabodetabek dan juga mutu kereta-kereta yang digunakan sebagai alat pengangkutnya.

Selain itu humas PT. Kereta Api Indonesia (persero) juga berperan sebagai media penyebar informasi yang ditujukan untuk publik internal maupun publik eksternal melalui media cetak maupun web resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan berusaha untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap yang menyenangkan terhadap lembaga atau organisasi dari pihak lain hal ini sesuai dengan tujuan humas sebagai media untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor dari suatu acara

ataupun program yang direncanakan oleh PT.Kereta Api Indonesia (persero) dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik, dapat dilihat bahwa PT. Kereta Api Indonesia(Persero) mampu berkerja sama dengan Perusahaan lain seperti :

a. PT. Industri Kereta Api (INKA)
b. Perum Damri, PT.Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI), PT.Indonesia Ferry, dan PT. Telakomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom)
c. PT.Indosat Tbk
d. PT SAP Indonesia dan PT.Telekomunikasi (Telkom)
e. PT. Kereta Api (Persero) dan PT. KAI Commuter Jabodetabek
f. PT XL Axianta Tbk (XL)

Pada *Public Relations* melekat dua aspek yang mutlak harus ada, kedua aspek tersebut adalah :

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

   Publik intern adalah orang-orang yang berara 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 telekomunikasi, dan sebagainya.

2. Kegiatan *Public Relations* adalah komunikasi dua arah timbal balik (*Reciprocal Two Way Traffic Communication)*

Hal tersebut berarti bahwa dalam rangka penyampaian informasi, baik yang ditujukan kepada publik intern maupun ekstern, harus terjadi umpan balik (*Feedback*). Ini berarti bahwa kepala seorsng humas harus mengetahui efek atau akibat penyampaian informasinya itu, apakah ditanggapi publik secara positif atau secara negatif.

2.4 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Publik Relations sebagai bagian dari menajemen perusahaan/organisasi, berorientasi pada aktivitas yang dilakukan oleh industri, perusahaan, perserikatan, organisasi sosial, atau jambatan pemerintah, untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan maksud menyesuaikan dirinya pada keadaan sekeliling dan memperkenalkan diri pada masyarakat.

Public Relations mempunyai tugas menjadi "corong" atau publikasi kepada masyarakat agar citra organisasi tetap baik dan menjadi "mediator" yang menjembatani kepentingan organisasi/perusahaan dengan publiknya yang terkait dengan kegiatan *Public Relations* itu sendiri. Berbagai aktifitas *Public Relations* senantiasa menciptakan, menjaga dan meningkatkan citra yang positif.

Humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) disebut hubungan masyarakat yang mempunyai tugas pokok melaksanakan hubungan masyarakat dengan publik internal maupun publik eksternal, melakukan penyuluhan-penyuluhan dan juga program-program terbaru dari perusahaan di lingkungan perusahaan (internal) dan media massa diluar perusahaan (eksternal).

Kegiatan internal Humas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung diantaranya :

1. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik internal yaitu karyawan dan pemegang saham.
2. Mendistribusikan tabloid pembinaan internal "KONTAK" yang diterbitkan oleh bagian humas pusat di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara berkala dan terencana.
3. Membuat dan mendistribusikan kliping berita yang berhubungan dengan PT. Kereta Api (Persero).
4. Memposting berita yang sudah dianalisis melalui web resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai media informasi yang ditujukan kepada khalayak luas.

Kegiatan eksternalnya adalah hal yang berhubungan dengan penyuluhan eksternal, hubungan antar media massa, tata usaha dan pemeran. Kegiatan eksternal PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diantaranya :

1) Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan program-program komunikasi dengan publik eksternal yaitu pers, pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.
2) Menjaga hubungan baik dan harmonis dengan kalangan pers, pelanggan pengguna jasa dan pemerintah.
3) Memantau, menghimpun dan menganalisis informasi yang beredar di masyarakat.

Contoh kongkret kegiatan ekternal humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pusat bandung diantaranya :

a. Membuat siaran pers, konferensi pers, pres tour, kunjungan ilmiah dari instansi lain.
b. Mengadakan lomba foto yang berhubungan dengan kereta api.
c. Mengadakan lomba pembuatan logo terbaru PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
d. Mengadakan sosialisasi kereta wisata Iptek.

Dengan demikian posisi Humas PT. Kereta api indonesia (Persero) sudah sesuai dengan apa yang telah dibicarakan diatas dan dapat dilihat dari definisi yang ada saling berhubungan dengan penyuluhan dan penerbitan media internal, fungsi *Public Relations* dan dilihat dari dua aspek *Public Relations.*

2.5 Analisis Layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung Kepada Mahasiswa PKL

Pelayanan menurut hartanto (1999:2) adalah upaya memberikan kepuasan 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 urian diatas maka hal penting mengenai pelayanan yaitu :

Pertama, pelayanan bersifat tanpa wujud (*intangible*) artinya upaya dari aktifitas pelayanan dapat dirasakan oleh pelanggan yang menerima pelayanan (puas/tidak puas); kedua, pelayanan dapat berbentuk pemberian kemudahan, kelancaran, kenyamanan, serta keamanan dalam diri pelanggan. Maka dari itu pelayanan pelanggan *(Costumer Service)* amat dibutuhkan untuk menjaga kredibilitas suatu perusahaan dan menjaga citra perusahaan semakin meningkat.

Pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung kepada penulis cukup baik. Selama melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung, penulis merasakan suasana yang cukup menyenangankan juga keramahan para karyawan di dalam Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung. Hal ini terlihat pada saat pertama kali penulis melakukan kegiatan PKL (praktek kerja lapangan), penulis terlebih dahulu diperkenalkan oleh para karyawan di dalam humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung dan juga di perkenalkan mengenai lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung dan juga bagian-bagian yang ada di kantor pusat tersebut. selain itu penulis juga diberikan arahan dan juga diberi kesempatan untuk mengikuti beberapa kegiatan yang biasanya dilakukan oleh Humas salah satunya seperti kegiatan PORKA dan juga HUT Kereta Api Ke-67. Dalam memperoleh informasi dan juga data yang diperlukan dalam penulisan laporan PKL, penulis juga sangat terbantu dengan adanya keramahan dan juga keterbukaan informasi yang

diberikan oleh pembimbing humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pusat Bandung.

Selain itu juga penulis diberikan kesempatan untuk menulis peliputan berita pada kegitan-kegiatan Insidentil diatas seperti PORKA, dan HUT Kereta Api Ke-67. Bila penulis mengalami kesulitan, hambatan ataupun hasil yang kurang sempurna maka pihak humas mengoreksi dari hasil yang telah penulis lakukan, sehingga hal tersebut menjadi suatu pembelajaran bagi penulis agar dapat lebih baik lagi dimasa yang akan datang, khususnya dalam bidang kehumasan.

Hasil dari kerja praktek ini adalah memberikan suatu pengalaman dan juga pemahaman yang berarti bagi penulis tentang bagaimana sistematika kerja, menejerial dan pelayanan perusahaan yang semestinya diberikan kepada publik. Sehingga hal tersebut dapat sebagai pembalajaran penulis dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya, dimana komunikasi yang terjadi di suatu organisasi juga sangat penting untuk menjadi pemahaman bagi penulis.