BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktifitas Praktek Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan aktifitas Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD selama kurang lebih satu bulan. Banyak penglaman dan pengetahuan baru yang didapatkan dalam melaksanakan aktifitas Praktek Kerja Lapangan (PKL), baik itu kegiatan rutin maupun kegiatan insidentil sehingga sangat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi penulis.

Adapun daftar aktifitas yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Aktifitas Praktek Kerja Lapangan (PKL)

No.	Hari/Tanggal	Aktifitas Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Insidentil
1.	Senin, 9 Juli 2012	• Perkenalan karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD • Pengarahan fasilitas yang dimiliki Bank BTN		√ √

		Kantor Cabang Pembantu UNPAD • Menyusun arsip – arsip file yang kreditnya macet • Menyusun file Neraca Harian	√	√
2.	Selasa, 10 Juli 2012	• Membuat pengumuman SMS Banking (Program Promo SMS Banking Gratis 1,5 Liter Coca Cola) • Menyusun arsip – arsip file Tabungan Nasabah : Tabunganku, Tabungan Juara, Tabungan Batara, Tabungan Batara Junior, dan Giro • Mengecek isi file surat kepada nasabah yang kreditnya macet • Mengirim surat kepada nasabah yang kreditnya		√ √ √ √

		macet mengenai surat laporan tunggakannya • Menyusun file Neraca Harian	√	
3.	Rabu, 11 Juli 2012	• Menyusun arsip – arsip file Tabungan Nasabah yang buka rekening baru • Menyusun file *Auto Grab Fun* (AGF) pendebetan otomatis • Menyusun file Neraca Harian	√	√ √
4.	Kamis, 12 Juli 2012 (Izin Mengikuti Pengarahan PKL di *Miracle* UNIKOM)	• Menawarkan salah satu produk Bank BTN di UNIKOM		√

5.	Jum'at, 13 Juli 2012	• Menyusun arsip – arsip file Tabungan Nasabah yang buka rekening baru • Menyusun file Neraca Harian	√	√
6.	Senin, 16 Juli 2012	• Membuat Memo SNMPTN • Menyusun file struk – struk laporan dari mesin ATM • Menyusun file Neraca Harian	√	√ √
7.	Selasa, 17 Juli 2012	• Menginput data nasabah buka rekening baru • Menyusun file struk – struk laporan dari mesin ATM • Menyusun file Neraca Harian	√	√ √

8.	Rabu, 18 Juli 2012	• Mengirim Memo melalui mesin Fax ke setiap Kacapem & kantor Kas di Bandung & di Garut • Menyusun file Neraca Harian	√	√
9.	Kamis, 19 Juli 2012 (IZIN)			
10.	Jum'at, 20 Juli 2012	• Menyusun arsip – arsip file surat / memo masuk dan keluar dan *western union* • Menyusun file Neraca Harian	√	√
11.	Senin, 23 Juli 2012	• Menyusun arsip – arsip file SMS Banking • Menyusun file Neraca Harian	√	√
12.	Selasa, 24 Juli 2012	• Menyusun file Neraca Harian	√	

13.	Rabu, 25 Juli 2012	• Mencari file nasabah dan mengeFax file ke Jakarta • Menyusun file Neraca Harian	√	√
14.	Kamis, 26 Juli 2012	• Membantu membuat daftar penukaran uang baru untuk karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD • Membantu mengenai *Interview* / Wawancara para debitur yang akan mengajukan kredit KPR di kantor *Developer* di daerah Kopo • Menyusun file Neraca Harian	√	√ √
15.	Jum'at, 27 Juli 2012	• Menginput data nasabah buka rekening baru • Menyusun file Neraca Harian	√	√

16.	Senin, 30 Juli 2012	• Mengantarkan uang Operasional bersama Kacapem Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD ke UIN (Universitas Islam Negeri) • Menyusun file Neraca Harian	√	√
17.	Selasa, 31 Juli 2012	• Menginput data nasabah buka rekening baru • Memisahkan file – file yang masih penting dan tidak • Menyusun file Neraca Harian	√	√ √
18.	Rabu, 1 Agustus 2012	• Menyusun arsip – arsip file Tabungan Nasabah yang buka rekening baru • Memasukkan Laporan Rekening Koran Giro ke amplop untuk dikirimkan kepada nasabah Bank		√ √

		BTN setiap awal bulan • Menyusun file Neraca Akhir Bulan	√	
19.	Kamis, 2 Agustus 2012	• Menyusun file struk – struk laporan dari mesin ATM • Menyusun file Neraca Harian	√	√
20.	Jum'at, 3 Agustus 2012	• Menyusun file struk – struk laporan dari mesin ATM • Menyusun file Neraca Harian • Perpisahan	√	√ √

Sumber: Catatan Penulis, 2012

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis melakukan beberapa kegiatan yang bersifat rutin selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), diantaranya :

2.2.1 Menyusun File Neraca Harian

Awal memulai kegiatan PKL setiap harinya penulis menyusun file neraca harian setelah hasil *print out* dari *customer servive* yang telah ditanda tangani oleh *sub branch head* yang kemudian disusun dalam satu bantex hasil seluruh *print out file* neraca harian, bulanan, dan tahunan. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu kerjaan dari *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD selama melakukan aktivitas kerja.

Inilah kegiatan menyusun file neraca harian di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.1

Kegiatan Menyusun File Neraca Harian



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.2.2 Menyusun File Neraca Akhir Bulan

Awal memulai kegiatan PKL setiap awal bulan penulis menyusun file neraca akhir bulan setelah hasil *print out* dari *customer servive* yang telah ditanda tangani oleh *sub branch head* yang kemudian disusun dalam satu bantex hasil seluruh *print out file* neraca harian, bulanan, dan tahunan. Kegiatan ini ditujukan untuk membantu kerjaan dari *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD selama melakukan aktivitas kerja.

Inilah kegiatan menyusun file neraca akhir bulan di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.2

Kegiatan Menyusun File Neraca Akhir Bulan



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidentil Selama Praktek Kerja Lapangan dan Contoh

Kegiatan insidentil merupakan kegiatan yang terjadi atau dilakukan hanya pada kesempatan atau waktu – waktu tertentu saja. Jadi dapat dikatakan bahwa kegiatan insidentil merupakan kegiatan yang secara tidak tetap atau rutin.

Selama penulis mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD, terdapat kegiatan insidentil yang melibatkan penulis untuk turut membantu dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Kegiatan insidentil tersebut yaitu :

2.3.1 Perkenalan Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD

Pada hari pertama penulis mengikuti Praktek Kerja lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD, dimana penulis di arahkan oleh *sub branch head* di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD untuk diperkenalkan satu persatu kepada seluruh karyawan yang berkerja di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD termasuk *sub branch head* nya sendiri dan juga siapa yang menjadi pembimbing penulis nantinya selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

Setelah melakukan perkenalan, penulis diberi arahan dan perkenalan mengenai kegiatan selama melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang nantinya berlangsung.

Adapun kegiatan - kegiatan yang penulis laksanakan yang diarahkan oleh pembimbing pada hari pertama dan seterusnya selama 1 bulan kurang ke depan dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah membantu seluruh kerjaan pegawai yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD terkecuali kerjaan satpam dan OB (*Office Boy*).

2.3.2 Pengarahan Fasilitas yang dimiliki Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD

Pada hari pertama ini juga penulis diberikan arahan oleh pembimbing tentang fasilitas yang dimiliki Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD dalam memenunjang kegiatan kerjaan karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Yang diantaranya penulis diberiarahan tentang penggunaan fasilitas mesin faks (*Facimile*), mesin scan, mesin printer, komputer, telepon, Ac (*Air Coditioner*), tempat penyimpanan file – file dan dokumen, toilet, dan mushola yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

2.3.3 Menyusun Arsip – Arsip File yang Kreditnya Macet

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis mendapatkan kegiatan yang merupakan membantu kerjaan dari *Small & Micro Account Officer* (Sebagai pembimbing penulis) dalam menyusun arsip – arsip file dari para nasabah debitur (para pengaju kredit) yang kreditnya macet, disusun menjadi dalam satu map yang kemudian disimpan dalam lemari besi.

2.3.4 Membuat Pengumuman SMS Banking (Program Promo SMS Banking Gratis 1,5 Liter Coca Cola)

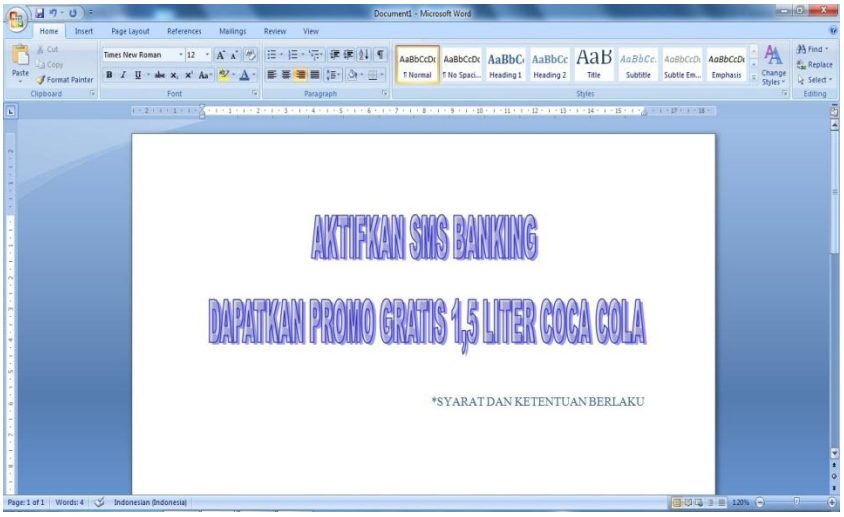
Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam membuatkan informasi yang berisikan pengumuman tentang mengaktifkan SMS Banking di mesin ATM Bank BTN manapun mendapatkan langsung 1,5 Liter coca cola dengan menunjukkan struk dari mesin ATM yang setelah berhasil melakukan aktifasi di mesin ATM akan keluar dengan sendirinya.

Nantinya struk tersebutlah yang diberikan kepada *customer service* untuk ditukarkan dengan 1,5 Liter coca cola dengan ketentuan dan syarat yang berlaku.

Inilah Kegiatan Membuat Pengumuman SMS Banking (Program Promo SMS Banking Gratis 1,5 Liter Coca Cola) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.3

Kegiatan Membuat Pengumuman SMS Banking (Program Promo SMS Banking Gratis 1,5 Liter Coca Cola)



Sumber : Arsip Dokumen Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD, 2012

2.3.5 Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah : Tabunganku, Tabungan Juara, Tabungan Batara, Tabungan Batara Junior, dan Giro

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun arsip – arsip file dari tabungan nasabah diantaranya Tabunganku, Tabungan Juara, Tabungan Batara, Tabungan Batara Junior, dan Giro menjadi satu tempat sesuai dengan nama arsip filenya pada bantex yang ada didalam lemari besi.

Inilah kegiatan Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah : Tabunganku, Tabungan Juara, Tabungan Batara, Tabungan Batara Junior, dan Giro di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.4

Kegiatan Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah : Tabunganku, Tabungan Juara, Tabungan Batara, Tabungan Batara Junior, dan Giro



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.6 Mengecek Isi File Surat Kepada Nasabah Yang Kreditnya Macet

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *Small & Micro Account Officer* (Sebagai pembimbing penulis) dalam mengecek kembali isi file surat nasabah yang kreditnya macet. Gunananya untuk kelengkapan data arsip dari nasabah yang bersangkutan.

2.3.7 Mengirim Surat Kepada Nasabah Yang Kreditnya Macet Mengenai Surat Laporan Tunggakannya

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis masih membantu dalam kerjaannya dari *Small & Micro Account Officer* (Sebagai pembimbing penulis) dalam mengirimkan surat kepada nasabah yang kreditnya

macet mengenai daftar tagihan dan tanggal jatuh tempo yang harus dibayar nasabah kepada pihak Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

2.3.8 Menyusun File *Auto Grab Fun* (AGF) Pendebetan Otomatis

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun file *auto grab fun* (AGF) nasabah dalam pendebetan secara otomatis melalui rekening nasabah yang bersangkutan.

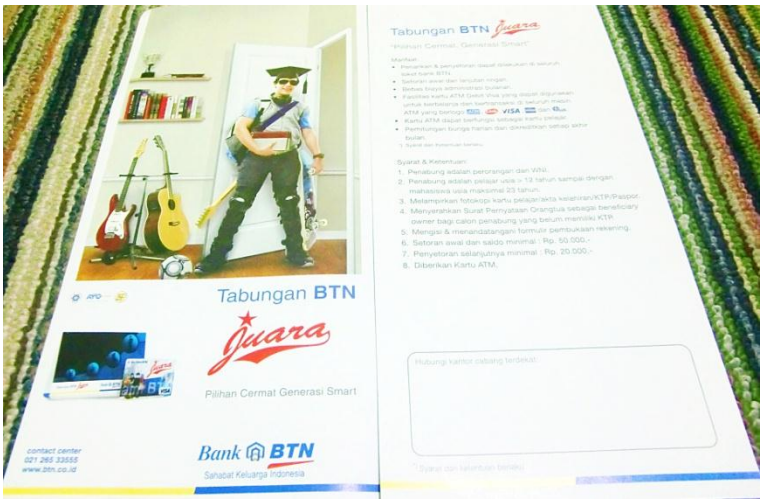
2.3.9 Menawarkan Salah Satu Produk Bank BTN di UNIKOM

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menawarkan salah satu dari produk dari Bank BTN di lingkungan Kamus UNIKOM untuk membuka rekening baru di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

Inilah kegiatan Menawarkan Salah Satu Produk Bank BTN di UNIKOM di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.5

Kegiatan Menawarkan Salah Satu Produk Bank BTN di UNIKOM



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.10 Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah Yang Buka Rekening Baru

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun arsip file tabungan nasabah yang buka baru tabungan batara di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

Inilah kegiatan Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah Yang Buka Rekening Baru di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.6

Kegiatan Menyusun Arsip – Arsip File Tabungan Nasabah Yang Buka Rekening Baru



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.11 Membuat Memo SNMPTN

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam membuatkan memo SNMPTN (Seleksi Penerimaan Mahasiswa Perguruan Tinggi Negara) yang atas dasar perintah dari *sub branch head.* Yang nantinya memo tersebut akan dikirimkan kepada pihak Universitas Padjajaran (UNPAD).

2.3.12 Menyusun File Struk – Struk Laporan dari Mesin ATM

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *Operation* dalam menyusun struk – struk hasil laporan dari mesin ATM bank BTN yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Yang kemudian disusun dalam kertas HVS A4 menggunakan lem yang kemudian difotocopy sebanyak 3 rangkap.

Inilah kegiatan Menyusun File Struk – Struk Laporan dari Mesin ATM di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.7

Kegiatan Menyusun File Struk – Struk Laporan dari Mesin ATM



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.13 Mengirim Memo Melalui Mesin Fax ke Setiap Kacapem & Kantor Kas di Bandung & di Garut

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *Operation* dalam mengirimkan memo melalui mesin fax dengan tujuannya setiap Kacapem dan Kantor Kas Bank BTN yang ada di Bandung dan di Garut. Hal ini agar isi memo diketahui oleh setiap Kacapem dan Kantor Kas Bank BTN yang ada di Bandung dan di Garut.

Inilah kegiatan Mengirim Memo Melalui Mesin Fax ke Setiap Kacapem & Kantor Kas di Bandung & di Garut di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.8

Kegiatan Mengirim Memo Melalui Mesin Fax ke Setiap Kacapem & Kantor Kas di Bandung & di Garut



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.14 Menyusun Arsip – Arsip File Surat / Memo Masuk dan Keluar dan *Western Union*

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun arsip – arsip file surat / memo yang masuk dan keluar yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Berserta membantu menyusun arsip – arsip file *western union* nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

2.3.15 Menyusun Arsip – Arsip File SMS Banking

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun arsip – arsip file SMS Banking nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

2.3.16 Mencari File Nasabah Dan Mengefax File ke Jakarta

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam mencari file nasabah, dan kemudian mengefax file tersebut ke Jakarta berdasarkan perintah dari *sub branch head*.

2.3.17 Membantu Membuat Daftar Penukaran Uang Baru Untuk Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam membuat daftar pengumuman yang nantinya akan dikirimkan melalui mesin fax kepada Bank BTN Kantor Cabang Bandung, mengenai daftar data dari karyawan Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD untuk penukaran Uang yang diperlukan dalam menyambut Hari Raya Idul Fitri 1433 H.

2.3.18 Membantu Mengenai Interview / Wawancara Para Debitur Yang Akan Mengajukan Kredit KPR di Kantor *Developer* di Daerah Kopo

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *Loan Service* dalam membantu mengenai *interview* / wawancara para debitur (orang yang mengajukan kredit) yang akan mengajukan kredit KPR (Kredit Perumahan Rakyat) kepada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD di kantor *developer* di daerah kopo. Penulis hanya sebagai yang menyiapkan data (blanko – blanko / lampiran).

2.3.19 Melengkapi Data Nasabah Buka Rekening Baru

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam menyusun arsip – arsip file data nasabah dan memfotocopy arsip – arsip file nasabah yang sedang meminta bantuan kepada *customer service*.

Inilah kegiatan Melengkapi Data Nasabah pada *form* Buka Rekening Baru di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD :

Gambar 2.9

Kegiatan Melengkapi Data Nasabah Buka Rekening Baru



Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2012

2.3.20 Mengantarkan Uang Operasional Bersama Kacapem Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD ke UIN (Universitas Islam Negeri)

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *operation* dalam menemani *sub branch head* mengantarkan uang operasional kepada pihak management UIN (Universitas Islam Negeri), yang telah di konfirmasikan oleh pihak UIN satu hari sebelumnya.

2.3.21 Memisahkan File – File yang Masih Penting dan Tidak Penting

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam memisah – misahkan file – file yang masih penting dan tidak penting. Sehingga nanti file – file tersebut disusun secara rapih.

2.3.22 Memasukkan Laporan Rekening Koran Giro ke Amplop untuk Dikirimkan Kepada Nasabah Bank BTN Setiap Awal Bulan

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), penulis membantu kerjaan dari *customer service* dalam memasukkan laporan rekening koran giro ke dalam amplop rekening koran giro di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD, untuk dikirimkan kepada nasabah dari pemilik rekening koran giro tersebut.

2.3.23 Perpisahan

Pada hari terakhir Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis berpamitan kepada seluruh pegawai yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Dan mengucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan oleh seluruh pegawai Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Dan tak lupa penulis sampaikan permintaan maaf apabila ada tutur kata atau pun tingkah laku penulis yang tidak berkenan di seluruh pegawai Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD.

2.4 Deskripsi Ilmu *Public Relations*

Dalam suatu perusahaan atau lembaga yang besar biasanya memiliki bagian Humas (Hubungan Masyarakat). Dengan perkembangan zaman, humas memiliki peranan yang berarti dalam mengembangkan serta meningkatkan perusahaan di tengah persaingan yang semakin ketat. Berikut penjelasan tentang hubungan masyarakat atau lebih dikenal dengan *Public Relation*:

2.4.1 Sejarah *Public Relations*

Perkembangan Hubungan Masyarakat atau lebih dikenal dengan *Public Relations* sampai sekarang ini tidak terlepas dari dua orang bapak *Public Relations*, yakni Ivy Letbetter Lee dan Edward L.Bernays. Kedua Ilmuwan ini peletak dasar munculnya PR modern, yang semakin hari keberadaaan dan perkembangan sebagai sebuah disiplin ilmu dan bidang profesi terlihat semakin mapan.

Ivy Letbetter Lee atau Ivy Lee dianggap sebagai *the Father of Public Relations* yang telah memikirkan dan mempraktekan PR secara konsepsional. Mereka berhasil mengembangkan PR, yang oleh para cendekiawan PR kemudian dijadikan landasan untuk dijadikan obyek studi ilmiah. Ivy Lee adalah putra seorang negarawan di Georgia Amerika Serikat. Kegiatannya dibidang PR dimulai pada tahun 1906, pada waktu industry batubara dinegara "Paman Sam" itu mengalami kesulitan disebabkan pemogokan buruh. Ketika itu, Lee sebagai seorang wartawan surat kabar. Timbulnya pemogokan para pekerja yang mengancam kelumpuhan industri batubara itu menyebabkan munculnya gagasan Lee untuk menengahi bagi keuntungan kedua belah pihak yakni, para industriawan dan para pekerja.

Edward L.Bernays (1891-1995), sebagai Bapak PR, nampaknya tidak banyak dikenal disbanding Ivy Lee, karena buku-buku PR klasik *Cutlip-Center*, *Effective Public Relations*, yang diacu sebagai alkitabnya tidak begitu menonjolkan nama-nama perintis PR, termasuk Edward L. Bernays. Bernays, keponakan cendekiawan terkenal dalam bidang psikologis analisis, Sigmud Freud, pemikiran dan kegiatannya untuk mengembangakan PR sebagai profesi yang mantap, handal, mapan dan bertanggung jawab dalam masyarakat demokrasi betul-betul tak mengenal konsisten, terutama sejak ia sepenuhnya terjun sebagai konsultan PR.

2.4.2 Definisi *Public Relations*

Definisi *Public Relations* menurut *Institute of Public Relations (IPR)* dalam adalah:

> "Keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will)* dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya."

Upaya yang terencana dan berkesinambungan ini berarti, PR (*Public Relations)* adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya ini berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Jadi PR (*Public Relations)* bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan.

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 dari itu organisasi juga harus memahami setiap kelompok atau individu yang terlibat dengannya (istilah yang umum dipakai adalah khalayak atau Publik)

Sedangkan menurut **Frank Jefkins**, *Public Relations* adalah:

> "Semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian." (Jefkins, 2004: 10)

2.4.3 Ruang Lingkup *Public Relations*

Public Relations memiliki suatu lingkup yang luas dalam menghadapi permasalahan-permasalahan dalam suatu organisasi yang berhubungan dengan kegiatan organisasi, baik dalam publik internal maupun eksternal. Oleh karena itu *Public Relations* harus memiliki perencanaan terlebih dahulu, kemudian adanya program yang terstruktur.

Public Realtions atau Humas memiliki bidang-bidang cakupan atau ruang lingkup sebagai berikut :

1. Hubungan dengan pelanggan *(Customer Relations).*
2. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk *(Community Relations).*
3. Hubungan dengan pers atau media massa *(Press Relations).*
4. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah *(Government relations).*

5. Hubungan karyawan atau pegawai *(Employee Relations).*
   Hubungan dengan berbagai pihak terkait (stakeholder).
   (Rudy, 2005: 85-88)

Ruang lingkup *Public Relations* dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hubungan dengan pelanggan *(Customer Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan seperti member informasi kepada pelanggan atau nasabah, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu, menyampaikan pesan-pesan, laporan berkala(melalui brosur, jurnal, surat dan sebagainya), menyelenggarakan acara bersama pelanggan dan menciptakan suasana kenyamanan atau kemudahan bagi urusan para pelanggan dan melayani pelanggan atau tamu.

2. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk *(Community Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan membina hubungan baik dengan penduduk atau masyarakat yang sekurang-kurangnya meliputi penduduk di sekitar lokasi pabrik atau perusahaan atau toko atau di sekitar kantor organisasi atau lembaga yang bersangkutan.

3. Hubungan dengan Pers atau media massa *(Press Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatanmembuat kliping (guntingan berita dari Koran, majalah, dan lain-lain) serta menganalisa pendapat umu (opni

publik) atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu *(specific group opinion)*, menyampaikan informasidan pernyataan resmi melaui media massa, menyelenggarakan acara jumpa pers *(press conference)* atau menyusun dan mengedarkan keterangan pers *(press release)*, membina hubungan komunikasi dua arah dengan wartawan dan redaksi media massa (surat kabar, TV, radio, majalah, tabloid dan lain-lain).

4. Hubungan dengan instansi-instansi pemerintah *(Government Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan pembinaan dan penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi-instansi pemerintah (pemerintah daerah atau kabupaten atau kota, pihak kepolisian, dinas tenaga kerja dinas perindustrian, dinas pariwisata dan lembaga lainnya), upaya-upaya perolehan informasi actual dari berbagai instansi pemerintah dan sebaliknya menyampaikan informasi kepada instansi terkait.

5. Hubungan dengan karyawan atau pegawai *(Employee Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan pembinaan hubungan ke dalam (pimpinan dengan karyawan dan sesame bawahan) yang memang terkesan tumpang tindih dengan fungsi dan tugas Bagian Kepegawaian (Personalia). Ada pula yang secara spesifik sebenarnya merupakan ruang lingkup Kehumasan, yaitu menyampaikan kebijakan organisasi atau perusahaan kepada karyawan untuk disampaikan kepada pimpinan. Dengan demikian, diharapkan tercipta suasana harmonis atau selaras dalam kegiatan organisasi atau perusahaan.

6. Hubungan dengan berbagai pihak terkait *(Stakeholder Relations)*
   Hal ini mencakup kegiatan yang menunjang atau terus-menerus berhubungan dengan kegiatan organisasi atau perusahaan atau lembaga (seperti agen-agen, supplier, distributor) dan juga mencakup hubungan dengan para pemegang saham *(Stakeholder Relations)*.
   (Rudy, 2005: 85-88)

2.4.4 Tujuan *Public Relations*

Tujuan *Public Realtions* secara universal adalah untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi daripada publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu menurun atau rusak.

Dengan demikian terdapat empat hal yang merupakan prinsip dari tujuan *Public Relations*, yaitu:

1. Menciptakan citra yang baik.
2. Memelihara citra yang baik.
3. Meningkatkan citra yang baik.
4. Memperbaiki citra jika citra organisasi kita menurun atau rusak." (Yulianita, 2003: 42-43)

2.4.5 Fungsi dan Peranan *Public Relations*

2.4.5.1 Fungsi *Public Relaions*

Fungsi *Public Relations* menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya *"Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis"* yaitu:

1. Menunjang aktifitas utama manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi denga publik internal dan publik eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
5. Operasionalisasi dan organisasi *Public Relations* adalah bagaimana membina hubungan harmonisantara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.
   (Effendy 1986: 31-32)

2.4.5.2 Peranan *Public Relations*

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan mengenai peran utama *Public Relations* pada intinya yaitu :

1. Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
2. Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.

3. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.

4. Membentuk *corporate image*, artinya peranan *Public Relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. (Effendy, 2008 : 9-11)

2.5 Analisis Kegiatan Selama PKL

Selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Bank BTN kantor Cabang Pembantu UNPAD, penulis tidak ditempatkan di bagian khusus, hal ini dikarenakan sifat dari perusahaan perbankan rahasia. Akan tetapi penulis dalam penempatannya lebih sering membantu dari kerjaannya *Customer Service*. Terkadang penulis juga sering membantu kerjaannya pegawai dari Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD lainnya seperti kerjaan dari *Loan Service, Operation, Small & Micro Account Officer*, *Teller,* bahkan *Sub Branch Head* sekalipun.

Dalam membantu kerjaannya dari *Customer Service*, penulis lebih sering membantu dalam menyusun file – file arsip dari Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD yang berhubungan dengan file – file arsip dari nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD sendiri.

Penulis mengetahui bahwa tugas seorang *Customer Service* dalam dunia perbankan dianggap lebih berperan sebagai *Public Relation* (istilah perbankannya *Front Liner*) dalam menghadapi nasabah, khususnya di Bank BTN kantor Cabang Pembantu UNPAD.

Melalui kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dapat diketahui bahwa *customer service* merupakan barisan depan dari dunia perbankan, dimana *customer service* lah yang langsung berhadapan dengan para nasabah bank, khususnya nasabah Bank BTN kantor Cabang pembantu UNPAD.

> Bank seperti halnya toko atau hotel mempunyai langganan yang disebut nasabah. Nasabah bagi setiap bank adalah raja yang harus dihormati dan diberikan pelayanan yang baik. Bank tidak boleh mempunyai anggapan bahwa nasabah yang membutuhkannya, tetapi sebaliknya, banklah yang membutuhkan nasabah. (Simorangkir, 2000 : 91)

Melalui kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis mengetahui bahwa pelayanan nasabah dalam dunia perbankan dapat diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service* , maupun *teller*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Customer Sevice memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

> "Secara umum peranan *customer service* bank adalah (Kasmir, 179 – 181) :
>
> 1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
> 2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan."

> "Pelayanan itu diberikan kepada dua macam pelanggan, yaitu Internal Customer dan External costumer. Internal customer adalah orang – orang yang terlibat dalam proses produksi produk dan jasa yang kita hasilkan. Sedangkan external customer adalah yang secara relatif mudah di identifikasi. Mereka adalah orang – orang yang berada diluar organisasi suatu perusahaan, yang menerima barang – barang atau jasa dari perusahaan (Yoeti, 2003 : 9)."

Seperti yang penulis ketahui bahwasannya tugas yang diemban oleh seorang petugas *customer service* amat berat. Oleh sebab itu sebelum ditugaskan *customer service* terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

> "Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai beikut (Kasmir, 2000 : 194) :
>
> - Persyaratan fisik
> - Persyaratan mental
> - Persyaratan kepribadian
> - Persyaratan sosial"

Selain dari pada hal tersebut diatas masalah pelayanan tidak terlepas dari sopan santun (etiket) dan etika perbankan. Cara penerimaan setiap nasabah ataupun tamu menentukan hubungan baik antara nasabah dan bank. Karyawan bank yang kasar atau sombong akan membahayakan nama baik bank.

Bank yang baik mendidik setiap karyawan untuk menghayati etiket dan etika perbankan. Yang dimaksud dengan etika perbankan adalah kebiasaan yang baik atau peraturan – peraturan baik tertulis maupun tidak tertulis dalam dunia perbankan yang ditaati oleh para bankir dan tidak dilanggar. Setiap bankir tidak memberikan keterangan – keterangan kepada siapapun tentang keuangan nasabahnya dan hal – hal lain yang harus dirahasiakan menurut kelaziman dunia perbankan.

Oleh karena itu, penulis mengambil kesimpulan bahwa *Customer Service* pada dunia perbankan adalah ujung tombak berjalannya perusahaan tersebut layaknya seorang *public relation* yang lansung berhadapan dengan nasabah yaitu khususnya Bank BTN Kantor Cabang pembantu UNPAD. Agar dapat mempertahankan nasabah internal maupun eksternalnya.

2.6 Analisis Pelayanan Perusahaan Terhadap Mahasiswa PKL

Meskipun Praktek kerja Lapangan (PKL) di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD dilakukan hanya dalam waktu 1 bulan kurang, penulis mendapatkan banyak sekali tambahan ilmu dan pengalaman yang diberikan oleh pembimbing dan seluruh pegawai dari Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD, mulai dari pengarahan yang baik sampai kepada praktek dilapanganya, mahasiswa dapat lebih mudah memahami kegiatan-kegiatan perbankan di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu UNPAD. Adapun fasilitas yang diberikan kepada

mahasiswa cukup memadai dan mempermudah proses plaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Selama mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa dituntut untuk mengetahui bahwa dunia perbankan sangat berperan penting dalam menjembatani perekonomian khalayak antara berbagai pihak, baik pihak individu maupun perusahaan, selain itu mahasiswa mendapatkan respon yang baik dari Pebimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga pada pelaksanaanya penulis dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.