BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Aktifitas yang dilaksanakan pada saat praktek kerja lapangan di Koperasi Peternakan Bandung Selatan, yaitu di bagian operator produksi, melayani anggota, melayani surat sakit dan melayani formulir penerimaan susu. Sedangkan dalam kegiatan sehari – hari adalah menginfut produksi dan melayani keluhan anggota. Dari mulai tanggal 12 Juli 2010 sampai 9 Agustus 2010.

penulis melakukannya secara insidentil, yaitu melakukannya sewaktu-waktu.Untuk lebih rinci, kegiatan yang penulis lakukan pada saat praktek kerja lapangan pada saat praktek kerja lapangan, dapat dilihat pada pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
Aktifitas Selama PKL

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	Keterangan	
			Rutin	Isidentil
1	Senin, 12 Juli 2010	Pengenalan perusahaan		√
2	Selasa, 13 Juli 2010	Melakukan input – out put produksi	√	
3	Rabu, 14 Juli 2010	Melayani keluhan anggota	√	

4	Kamis, 15 Juli 2010	Melayani keluhan anggota	√	
5	Jumat, 16 Juli 2010	Clipping formulir produksi	√	
6	Sabtu, 17 Juli 2010	Posting produksi		√
7	Senin, 19 Juli 2010	Melayani keluhan anggota	√	
8	Rabu, 21 Juli 2010	Operator input – out put produksi susu	√	
9	Kamis, 22 Juli 2010	Posting produksi		√
10	Jumat, 23 Juli 2010	Clipping formulir produksi	√	
11	Sabtu, 24 Juli 2010	Operator input – out put produksi susu	√	
12	Senin, 26 Juli 2010	Clipping formulir produksi	√	
13	Selasa, 27 Juli 2010	Melayani keluhan anggota	√	
14	Rabu, 28 Juli 2010	Operator input – out put produksi susu	√	
15	Jumat, 30 Juli 2010	Melayani keluhan anggota	√	

16	Sabtu, 31 Juli 2010	Posting produksi		√
17	Senin, 2 Agustus 2010	Pengecekan formulir susu		√
18	Selasa, 3 Agustus 2010	Pengecekan formulir susu		√
19	Rabu, 4 Agustus 2010	Operator input – out put produksi susu	√	
20	Kamis, 5 Agustus 2010	Clipping formulir produksi	√	
21	Jumat, 6 Agustus 2010	Operator input – out put produksi susu	√	
22	Sabtu, 7 Agustus 2010	Kegiatan sunatan massal yang di adakan KPBS		√
23	Senin, 8 Agustus	Posting produksi		√

Sumber : Arsip penulis, 2010

2.2 Kegiatan Selama Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Rutin Selama PKL

Selama melaksanakan PKL, penulis melakukan kegiatan rutin Antara lain :

1. Melayani keluhan anggota

2. Cliping formulir produksi
3. Operator input-out put produksi

Berikut ini hasil selama kerja praktek di kantor Koperasi Peternakan Bandung Selatan .

1. Input – out put produksi susu adalah Memasukan data kedalam file sebagai bukti penerimaan susu tiap hari

Input – out put produksi dalam bentuk dokumen yang di masukan dalam file di kantor Koperasi Peternakan Bandung Selatan. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan rutin yang penulis lakukan setiap hari selama PKL. Input – out put produksi adalah, dimana seorang karyawan menerima data dari lapangan yang di berikan kepada bagian input – out put produksi,data tersebut dimasukan dalam file sebagai data resmi penerimaan susu di Koperasi Peternakan Bandung Selatan.

Dalam hal ini kegiatan kerjanya adalah memasukan data dari lapangan Bagi perusahaan manfaktur tujuan akhir dari semua kegiatan produksi adalah menjual produk tersebut kepada konsumen. Sumber dana yang diperoleh dari penjualan produk tersebut digunakan untuk mencapai misi perusahaan selanjutnya. Begitupun dengan KPBS, dalam menentukan harga jual yang tentunya untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar, KPBS akan melakukan segala acara untuk memperoleh tujuan tersebut, contohnya; mengimpor sapi perah dengan pertimbangan untuk

memperbaiki genetik sapi di Pangalengan, meningkatkan kinerja karyawan atau para pemerah sapi, meningkatkan

Produktivitas perusahaan dengan meningkatkan output dan mengurangi input, masuk ke *Milk Treatment*, lalu masuk ke bagian operator input–ouput produksi sebagai data pemasukan susu dari peternak,data tersebut di peroleh dari lapangan yang setiap hari yaitu 2 kali sehari pagi dan sore melakukan kegiatan memasukan data dari peternak yang menyetor susu ke koperasi peternakan bandung selatan. setelah dari lapangan data tersebut masuk ke bagian *Milk Treatment* dimana data tersebut di cocokana dengan penimbangan susu di milk treatment. Setelah penimbangan selesai sesuai dengan data lapangan maka data tersebut siap di antar kebagian operator input–out put prduksi untuk di masukan data kedalam file sabagai kegiatan peneriamaan susu dari lapangan ke bagian input–out put sebagai data untuk pembayaran susu kepada peternak. Data tersebut harus tepat dalam memasukan penerimaan susu karena bisa merugikan perusahaan atau merugikan peternak, kegiatan kerja sebagai input–out put produksi tanggung jawabnya besara karena kesalahan dalam memasukan data bisa menjadi masalah dalam pembayaran susu kepada peternakan.

2. Melayani Keluhan Anggota

Melayani keluhan anggota yaitu masalah struk gajih dan kualitas susu, kegiatan kerjanya adalah melayani keluhan tentang struk gajih yang tidak sesuai dengan struk dengan pembayaran kredit dari bank sehingga para angota atau peternakan mengajukan keluhan ke bagian in put – out put, karena ada perubahan program input–out put jadi banyak kesalahan dalam pembuatan struk gajih.dari data yang ada tidak sesuai dimana bagian input – output harus membenarkan jumlah total gajih dan tunggakan agar dalam pembarayan gajih sesuai dengan setoran susu perbulan,kesalahan program baru membuat para angota atau peternak mengalami kebingunan karena berbeda dengan program yang dulu yang di mengerti peternak jadi, kami sebagai bagian operator sibuk membuat struk hgajih baru yang sesuai dengan bulan – bulan kemaren untuk di sesuaikan, adapun masalah kualitas susu harus jelas karena mengyangkut pembayaran karena kalau kualitas susu jelek akan mempengaruhi harga susu yang akan di bayar oleh pihak perusahaan, para anggota melakukan perbaikan dalam formulir susu yang ada karena mereka tidak merasa puas dengan kualitas susu yang ada pada formulir, pihak bagian operator menyetujui keluhan lalu di berikan ke bagian koordinator untuk meneliti lagi kualitas susu sapi dari anggota.

3. Cliping formulir produksi

Mengumpulkan formulir susu yang sudah masuk ke bagian operator mengumpulkan formulir susu yang rusak atau jelek sebagai bukti penerimaan di bagian operator input – output produksi, formulir tersebut tidak setiapa hari karena daerah yang jauh sehingga datang ke bagian input –output tidak menentu. Formulir tersebut di simpan dalam sebuah bok untuk data akhir tahun dimana bila ada kesalahan dalam kualitas susu ada bukti yang bisa memperkuat, formulir tersebut sangat banyak karena ada 45 TPK yang menyetor dan dimasukan datanya sebagai bukti penerimaan susu. Formulir tersebut berlaku 2 tahun sekali sudah tahun bisa di buang atau di kemas.

2.2.1 Deskripsi Kegiatan Isindentil Selama PKL

Selama melaksanakan PKL, penulis melakukan kegiatan isidentil Antara lain :

1.Pengenalan perusahaan

2.Posting produksi

3.Kegitan sunatan massal

Adapun kegiatan tersebut sebagai berikut :

1. Pengenalan Perusahaan

Mengenalkan Sejarah dan kegiatan kerja di Koperasi Peternakan Bandung Selatan Pada pertama hari kerja pengenalan perusahaan mulai dari sejarah sampai kegiatan sehari – hari kerja karyawan dan pengenalan tempat –

tempat, serta pengenalan sejarah perusahaan, adapun pengenalan perusahaan lebih jauh melihat tempat kerja para karyawan di kantor KPBS, dan mengenalkan proses pebuatan susu bantal dan pembutan susu cup yang akan di produksi.

4. Posting produksi

Memasukan atau mengecek ulang data yang sudah di input posting produksi dimana data yang sudah di input di cek ulang takut ada kesalahan data yang terlewat, data tersebut masuk ke bagian posting adalah mengirim file ulang kebagian posting produksi untuk di jadikan srtuk pembayaran gajih anggota, memasukan data atau mengecek ulang satu – persatu dari fomulir yang sudah di masukan dalam file. Dalam kurun waktu 2 hari karena deadline tersebut bisa menumpuk kalau pengerjaan posting lambat, di situ saya di tuntut bekerja tepat dan teliti dalam melakukan suatu pekerjaan.

5. Kegiatan Sunatan Massal

Kegiatan ini diadakan karena dengan menyambut hari koperasi, KPBS melakukan kegiatan sunatan massal di daerah Cibeureum Pajaten. Dengan jumlah peserta sunatan sebanyak 50 orang, tujuan dari kegiatan ini adalah dalam rangka hari koperasi.

2.3 Analisa Kegiatan Selama PKL

Selama melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan, sebelum melakukan pekerjaan sebagai humas, penulis selalu menanyakan kepada humas perusahan bagaimana cara kerja humas yang baik.

Dalam melaksanakan pekerjaan sebagai humas, penulis merujuk kepada kaidah-kaidah Humas. Gaya berpakaian, tata cara berbicara, dan cara melayani klien Secara garis besar, Koperasi Peternakan Bandung Selatan, telah memenuhi kaidah-kaidah humas. Hal tersebut dikarenakan, modal terbesar untuk menjadi humas.

Dengan adanya kegiatan praktek kerja lapangan, penulis mengetahui bagaimana kinerja humas yang sebenarnya. Penulis mencoba mengungkapkan faktor terpenting dalam menjadi humas adalah totalitas dan disiplin waktu.

Di Koperasi Peternakan Bandung Selatan, Penulis di beri kesempatan melayani anggota. Seperti yang di tulis dalam buku teori komunikasi Onong Uchjana effendi bahwa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communi- cation*).

Komunikasi antarpribadi didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "*The interpersonal Communication Book"*.(Devito, 1989 : 4) sebagai :

> " Proses pengiriman pesan dan penerimaan pesan – pesan di antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang – orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika".(*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback).*

Berdasarkan definisi Devito itu, kumunikasi antar pribadi dapat berlangsung antara dua orang memang yang sedang berdua–duaan seperti suami istri yang sedang

bercakap – cakap. Atau antara dua orang dalam suatu pertemuan, misalnya antara humas dan orang yang sedang mempunya keluhan terhadap kinerja.

Dialog adalah bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukan terjadinya interaksi. Mereka yang terlibat dalam komunikasi dialogis nampak adanya upaya dari para pelaku pelaku komunikasi untuk terjadinya pengertian bersama (*mutual understanding*) dan empati. Di situ terjadi rasa saling mengahargai bukan sebab status sosial sosial ekonomi, melainkan didasarkan pada anggapan bahwa masing-masing adalah manusia yang wajib , berhak, pantas, dan wajar dihargai dan di hormatis sebagai manusia. (Onong Uchjana Effendy. Hal 60. 2003).

Sediakan waktu untuk merenungkan mengapa kita harus melayani pelanggan dengan sepenuh hati, apa sebenarnya peranan mereka dalam pertumbuhan bisnis atau karir kita, apa yang akan terjadi bila kita tidak melayani pelanggan dengan benar.

1. Tingkatkan komunikasi anda dengan pelanggan. Analisalah apa hambatan yang sering terjadi antara kita dengan pelanggan, serta mencari cara bagaimana mengatasi hambatan tersebut. Latih diri Anda untuk menggunakan kalimat-kalimat yang tepat dan benar, mengucapkannya dengan wajar dan menarik hati. Termasuk intonasi, jeda, lafal dan pemilihan kata.
2. Kenali karakter pelanggan anda, Amati berbagai tingkah laku pelanggan, catat bagaimana cara mereka berbicara: cara berdiri atau duduk, gerakan tangan, pakaian apa yang mereka kenakan, aksesoris mereka dll. Anda akan lebih mudah mengenali jenis karakter dasar pelanggan dan bagaimana cara berinteraksi yang tepat dengan mereka (flexing) dengan pelanggan.

3. Curilah hati pelanggan, Pelajari cara menimbulkan kesan pertama yang positif, menyapa, mengucapkan salam atau cara memuji. Bagaimana menampilkan ekspresi wajah yang tepat, gesture, tata busana, tata rias wajah, rambut, dan aksesoris yang Anda kenakan. Para profesional di Amerika sengaja datang ke ahlinya untuk meningkatkan ‘nilai jual'. Bagaimana dengan anda ?
4. Tanyakan keinginan dan kebutuhan pelanggan, Cobalah belajar untuk bertanya kepada pelanggan, bukan sekedar nama dan alamat, tetapi coba juga untuk mengetahui pekerjaan mereka, apa yang menjadi harapan, atau keinginan mereka. Catatlah hal itu diam-diam, tanyakan perkembangannya kepada mereka pada perjumpaan berikutnya. Mereka akan surprise dengan kepedulian dan perhatian Anda pada mereka.
5. Pelajari etika menerima dan menelpon keluar, Menelpon atau menerima telpon akan membawa keluar citra diri dan perusahaan. Belajarlah dalam menerima telpon, menjawab atau mentransfer, atau menutup pembicaraan telpon. Belajarlah pula tata cara menelpon keluar seperti salam, perkenalan, menanyakan orang yang dituju, menjelaskan secara ringkas tujuan menelpon, bercakap-cakap ditelpon, serta menutup percakapan telpon dengan mengesankan.
6. Peliharalah hubungan dan tangani keluhan pelanggan, Peliharalah hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi tatap muka, telpon atau SMS, kartu ucapan dll. Jangan melupakan pelanggan, ibarat habis manis sepah

dibuang. Belajarlah juga bagaimana menangani komplein dari pelanggan, kita bisa mengembalikan citra positif kepada pelanggan

7 .Buatlah komitmen untuk lebih mengutamakan kepentingan pelanggan. Saya yakin, merekapun akan mengutamakan Anda karena Anda telah lebih dahulu mempedulikan, memperhtikan kebutuhan, memuaskan keinginan, membantu menyelesaikan permasalahan mereka bahkan melampaui harapan mereka. selamat melayani! (www.wiki.com)