BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Pelaksanaan PKL (Praktek Kerja Lapangan)

Kegiatan PKL (Praktek Kerja Lapangan) penulis lakukan di PT. Telkom Kancatel Garut. Yang berlokasi di Jln. Pramuka No. 32 Garut 44115. Selama 31 hari atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2011 hingga 31 Agustus 2011. Dengan perincian hari dan waktu sebagai berikut :

Tabel 2.1

Hari dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Hari	Waktu
Senin – Kamis	Pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB
Jum'at	Pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB
Sabtu	LIBUR

Sumber : *Arsip Penulis, Garut, Agustus 2011*

Adapun rincian kegiatan penulis selama pelaksanaan PKL adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2

Rincian Kegiatan Selama Pelaksanaan PKL

No / Hari/Tanggal		Aktivitas	Jenis Kegiatan		Ket
			Rutin	Insidentil	
1	Senin, 01	• Perkenalan dengan pembimbing PKL	-	✓	-

	Agustus 2011	• Perkenalan tempat PKL			
2	Selasa, 02 Agustus 2011	• Pengenalan cara kerja e-*info payment* • Pengenalan *caring program*	✓ ✓	-	-
3	Rabu, 03 Agustus 2011	• Mengerjakan e-*info payment*	✓	-	-
4	Kamis, 04 Agustus 2011	• Mengerjakan e-*info payment*	✓	-	-
5	Jumat, 05 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program*	✓	-	-
6	Sabtu, 06 Agustus 2011	-	-	-	Libur
7	Minggu, 07 Agustus 2011	-	-	-	L:ibur
8	Senin, 08 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	- -	-
9	Selasa, 09 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan • *Survey speedy*	✓ ✓	- - ✓	-
10	Rabu, 10	• Mengerjakan *caring program*	✓	-	-

	Agustus 2011				
11	Kamis, 11 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	-	-
12	Jumat, 12 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	-	-
13	Sabtu, 13 Agustus 2011	-	-	-	Libur
14	Minggu, 14 Agustus 2011	-	-	-	Libur
15	Senin, 15 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	-	-
16	Selasa, 16 Agustus 2011	• Mempersiapkan perlengkapan acara promosi speedy • Meliput acara promosi speedy	- -	✓ ✓	-
17	Rabu, 17 Agustus 2011	-	-	-	HUT RI
18	Kamis, 18 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program*	✓	-	-

		• Menghubungi Pelanggan			
19	Jumat, 19 Agustus 2011	• *Survey Speedy*	✓	-	-
20	Sabtu, 20 Agustus 2011	-	-	-	Libur
21	Minggu, 21 Agustus 2011	-	-	-	Libur
22	Senin, 22 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menyebarkan brosur Speedy kepada calon pelanggan • *Survey speedy*	✓ ✓	✓	-
23	Selasa, 23 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Memasang internet speedy dirumah pelanggan	✓	✓	-
24	Rabu, 24 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	-	-
25	Kamis, 25 Agustus 2011	• Mengerjakan *caring program* • Menghubungi Pelanggan	✓ ✓	-	-

26	Jumat, 26 Agustus 2011	• *Survey speedy*	-	✓	-
27	Sabtu, 27 Agustus 2011	-	-	-	Libur
28	Minggu, 28 Agustus 2011	• Pamitan kepada seluruh staff dan karyawan	-	✓	-
29	Senin, 29 Agustus 2011	-	-	-	Cuti Bersama
30	Selasa, 30 Agustus 2011	-	-	-	Hari Raya Idulfitri
31	Rabu, 31 Agustus 2011	-	-	-	Hari Raya Idulfitri

Sumber : *Arsip Penulis, Garut, Agustus 2011*

Kegiatan rutin adalah kegiatan yang dilakukan setiap hari atau pun setiap minggu oleh penulis, seperti menghubungi pelanggan speedy melalui jaringan telepon. Dan kegiatan insidentil adalah kegiatan yang hanya dikerjakan sewaktu-waktu oleh Penulis, seperti mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh PT. Telkom, seperti meliput acara dan kegiatan PT. Telkom, survey kepada calon pelanggan / pelanggan speedy.

2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin Praktek Kerja Lapangan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa selama mahasiswa melakukan Praktek Kerja Lapangan, mahasiswa mendapatkan beberapa tugas berbeda yang harus dikerjakan. Salah satunya adalah kegiatan rutin yang dikerjakan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan

2.2.1 Mengerjakan *E-info Payment*

Tugas pertama yang dikerjakan oleh penulis dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan adalah mengerjakan tugas dengan program *E-info Payment*.

E-info Payment adalah program komputer dimana penulis dapat mendata billing (tagihan telepon) pelanggan PT.Telkom sehingga kita dapat mengetahui apakah pelanggan sudah menyelesaikan tagihan teleponnya atau belum hanya dengan memasukan nomor teleponnya yang sudah ada didata petugas *Customer Care* (CSO).

Setelah memasukan nomor telepon dari data yang ada ke program E-info Payment maka akan keluar seluruh data tentang pelanggan mulai dari nama hingga alamat pelanggan. Data tentang berapa bulan tunggakan data telah lunasnya tagihan pelanggan akan muncul secara otomatis. Setelah data yang telah dimasukan telah keluar hasilnya maka data tersebut dipilah-pilah mana pelanggan yang mempunyai tunggakan selama satu bulan, dua bulan, tiga bulan, dan lebih dari tiga bulan artinya siap dicabut.

2.2.2 Mengerjakan *Caring Program*

Caring Program adalah program dimana seluruh data pelanggan yang akan dihubungi oleh petugas *Custemer Service* (CSO) berada. Yaitu data pelanggan speedy. Data yang ada di program *Caring* ini adalah data yang telah dipilah dari program *E-info Payment* yang mempunyai tunggakan selama tiga bulan.

2.2.3 Menghubungi Pelanggan

Menghubungi pelanggan adalah mengontak pelanggan melalui pesawat telepon untuk mengingatkan dan menginformasikan sesuatu, yaitu bahwa pelanggan memiliki tunggakan telepon selama tiga bulan. Saat melakukan call pelanggan, penulis diharapkan dapat bersikap dan berkata sopan, tidak memaksa, dan berbicara dengan intonasi yang ramah dan komunikatif. Disinilah penulis diuji untuk melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

2.3 Deskripsi Kegiatan Insidentil Praktek Kerja Lapangan

Selain kegiatan rutin penulis juga melakukan kegiatan insidentil dimana kegiatan ini hanya dikerjakan sesekali saja jika ada kegiatan baru yang direncanakan oleh PT.Telkom. berikut ini adalah kegiatan insidentil yang dikerjakan oleh penulis selama melakukan Kerja Praktek Lapangan di PT. Telkom Kancatel Garut :

2.3.1 Perkenalan

Hal yang pertama kali yang dilakukan oleh penulis saat akan melakukan Praktek Kerja Lapangan adalah memperkenalkan diri kepada staff pimpinan yang ada ditempat penulis akan melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom Kancatel Garut. Setelah perkenalan diri penulis kemudian giliran staff pimpinan yang sekaligus sebagai pembimbing Praktek Kerja Lapangan mahasiswa dari PT. Telkom yang memperkenalkan diri kepada penulis. Setelah itu, pembimbing juga memperkenalkan kondisi lokasi dimana penulis akan melakukan tugasnya dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan. Serta menjelaskan tentang peraturan-peraturan yang berlaku di tempat dimana penulis akan melakukan Praktek Kerja Lapangan. Peraturan-peraturan tersebut antara lain:

1. Jadwal kerja mulai dari hari Senin hingga hari Jum'at. Hari Sabtu dan Minggu libur.
2. Jam kerja terhitung dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Jam istirahat dari pukul 12.00 WIB hingga 13.00
3. Diharapkan selama berada dilingkungan PT. Telkom Kancatel Garut, para staff pimpinan, karyawan, dan mahasiswa berpakaian sopan dan rapi.
4. Jika ada karyawan atau mahasiswa PKL yang akan izin bekerja maka diharapkan memberikan keterangan kepada pimpinan dan pembimbing terlebih dahulu

Kemudian setelah perkenalan diatas selesai, maka pembimbing memberikan tugas kepada mahasiswa untuk dikerjakan, namun sebelumnya pembimbing menjelaskan terlebih dahulu tugas yang diberikan dan memberikan contoh dalam pengerjaanya hingga mahasiswa mengerti pengerjaan tugas yang diberikan untuk dikerjakan tersebut.

2.3.2 *Survey SPEEDY*

Saat penulis melakukan survey kepada calon pelanggan (bisa langsung ke tempat dimana konsumen berada). Terlebih dahulu harus ada pengkajian data mengenai alamat tempat tinggal konsumen, no telepon, dan izin dari pembimbing perusahaan. Saat survey penulis bertugas untuk menanyakan beberapa pertanyaan dan mengisi jawaban dari pelanggan. Berikut ini adalah tahapan-tahapan saat melakukan *survey* :

1. Saat *Call* OK / tersambung

a. No telepon pelanggan, nama pelanggan, dan alamat pelanggan telah ada di data mahasiswa

b. Mahasiswa menanyakan nama penerima telepon dari mahasiswa

c. Mahasiswa menanyakan apakah telepon yang digunakan pada saat *survey* digunakan untuk kebutuhan pribadi/rumah atau untuk kebutuhan komersil/bisnis.

d. Mahasiswa menanyakan apakah pemilik nomor telepon memiliki komputer dan laptop, atau hanya salah satunya, atau juga tidak kedua-duanya.

e. Kemudian mahasiswa menanyakan apakah dikediaman pemilik nomor telepon ada berapa penghuni yang berusia kisaran dibawah 15 tahun, antara 15 tahun sampai dengan 35 tahun, dan berusia diatas 36 tahun.

2. Saat *Call Not OK*

Saat melakukan *survey* mahasiswa tidak selalu berhasil. Ada beberapa faktor yang menyebabkan mahasiswa tidak berhasil antara lain adalah sebagai berikut:

a. RNA

Saat melakukan survey tidak semua nomor telepon yang dihubungi dapat tersambung. Banyak diantara nomor telepon yang mahasiswa hubungi tidak diangkat oleh pelanggan.

b. Busy

Saat melakukan survey banyak juga yang saat dihubungi ternyata nomor telepon tersebut sedang digunakan oleh pemiliknya.

c. Tidak bersedia

Tidak hanya tidak diangkat dan digunakan oleh pemiliknya, survey juga dapat tidak berjalan lancer ketika nomor telepon yang dihubungi oleh mahasiswa sudah tersambung dengan pemiliknya namun ketika akan disurvey penerima telepon menolak untuk disurvey.

2.3.3 Memasang internet speedy

TELKOMSpeedy, yaitu Speedy Broadband Access yang merupakan layanan internet pita lebar yang memanfaatkan teknologi *Asymmetric Digital Subscriber Line* ("ADSL") dengan kecepatan tinggi hingga 3 Mbps (*downstream*). Speedy menyediakan layanan data, *multimedia* dan telepon/ fax secara bersamaan (simultan) dengan hanya menggunakan saluran telepon kabel yang sudah ada sambungan telepon

penulis melakukan salah satu kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang langsung ditujukan kepada calon pelanggan speedy dengan cara memasang perangkat internet speedy di rumah pelanggan. Selama pemasangan internet speedy, penulis selalu didampingi oleh pembimbing perusahaan. Persyaratan untuk memasang speedy yaitu TP-LINK (alat untuk menghubungkan jaringan internet), komputer atau laptop, telepon rumah.

2.4 Deskripsi Tentang Humas

2.4.1 Pengertian dan Fungsi Humas.

Seperti yang telah kita ketahui bersama begitu banyak para pakar humas yang telah mengemukakan berbagai pendapat mengenai arti humas namun pada prinsipnya mengandung arti dan makna yang sama.

Definisi Public Relation menurut rumusan Rex Hariow dalam bukunya yang berjudul *"Model For Public Relations Education For Profesional Practices"* yang dikeluarkan oleh *International Public Relation Association* (IPRA), setelah mengkaji lebih kurang 472 definisi, humas tersebut yaitu yang berbunyi :

"Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam persoalan atau pemersalahan, membantu manajemen mampu menangani opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (Rosady Ruslan, "Manajemen humas dan komunikasi, konsepsi dan aplikasi", 2005 : 16).

Definisi Humas menurut Frazier ialah :

"Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penerimaan publik" (H. Frazier 2004).

Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa humas terdiri dari 4 unsur dasar yaitu : pertama merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial, kedua dapat mengidentifikasikan kebijaksanaan-kebijaksanaan dan prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi, ketiga harus mampu menjalankan suatu program yang telah direncanakan dan ditentukan bersama, serta yang keempat dapat pengertian dan penerimaan publik.

Seperti yang telah kita ketahui bahwa kegiatan dan bagian profesi humas itu sangat kompleks, tetapi pada dasarnya dapat dibagi ke dalam dua kegiatan yaitu :

- Kegiatan humas internal

- Kegiatan humas eksternal

Adapun kegiatan humas internal disini meliputi beberapa hal diantaranya : hubungan yang menyangkut dengan kerjasama dan hubungan dengan pimpinan perusahaan, pemegang saham, personalia sampai ke karyawan perusahaan. Tugas utama praktisi humas adalah supaya dapat menciptakan iklim dan suasana perusahaan yang mantap dan dinamis. sedangkan yang mencakup kegiatan humas eksternal diantaranya meliputi hubungan dan kerjasama dengan *press*, konsumen, pemerintah dan sebagainya.

Penelitian yang diadakan oleh *International Public Relations Association* (IPRA) pada tahun 1981 menyimpulkan bahwa pada umumnya fungsi PR/humas masa kini meliputi 15 pokok yaitu:

1. Memberi konseling yang didasari pemahaman masalah prilaku manusia. Membuat analisis "trend" masa depan dan ramalan akan akibat-akibatnya bagi institusi.
2. Melakukan riset pendapat, sikap dan harapan masyarakat terhadap institusi serta memberi saran tindakan-tindakan yang diperlukan institusi untuk mengatasinya.
3. Menciptakan dan membina komunikasi dua-arah berlandaskan kebenaran dan informasi yang utuh.
4. Mencegah konflik dan salah pengertian.
5. Meningkatkan rasa saling hormat dan rasa tanggung jawab sosial.
6. Melakukan penyerasian kepentingan institusi terhadap kepentingan umum.
7. Meningkatkan itikat baik institusi terhadap anggota, pemasok dan konsumen.
8. Memperbaiki hubungan industrial.

9. Menarik calon tenaga yang baik agar menjadi anggota serta mengurangi keinginan anggota untuk keluar dari institusi.
10. Memasyarakatkan produk atau layanan.
11. Mengusahakan perolehan laba yang maksimal.
12. Menciptakan jati diri institusi.
13. Memupuk minat mengenai masalah-masalah nasional maupun internasional.
14. Meningkatkan pengertian mengenai demokrasi.

2.5 Analisis Tentang Aktifitas Humas di PT. Telkom Kancatel Garut

Penulis ketika melakukan Praktek Kerja Lapangan ditempatkan di Divisi *Customer Care* dimana sistem kerja di divisi *Customer Care* adalah *method of communication*. Di Divisi *Custimer Care* penulis bertugas untuk menghubungi pelanggan tentang informasi yang bersangkutan dengan pelanggan maupun informasi tentang kegiatan yang sedang berlangsung di PT. Telkom kepada pelanggan.

Tugas penulis di Divisi *Customer Care* sesuai dengan definisi komunikasi menurut Rudy yang dikutip Oemy bahwa:

> "Komunikasi adalah proses penyampaian informasi-informasi, pesanpesan, gagasan - gagasan, atau pengertian - pengertian, dengan menggunakan lambang - lambang yang mengandung arti atau makna, baik secara verbal maupun non-verbal dari seseorang atau sekelompok kepada seseorang atau sekelompok orang lainnnya dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dan / atau kesepakatan bersama." (2005, 1)

Berdasarkan definisi diatas penulis melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk menyampaikan suatu informasi, pesan dan pengertian dari dan tentang perusahaan kepada pelanggan melalui bahasa verbal guna mendapatkan timbal balik dari pelanggan baik timbal balik yang bersifat positif maupun yang negatif.

Peran penulis sebagai petugas *Customer Care* (CSO) sebenarnya sama dengan fungsi dari Public Relations dalam manajemen:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan perusahaan. CSO menunjang kegiatan perusahaan sehingga apa yang dituju oleh perusahaan dapat tercapai. Karena segala sesuatu yang direncanakan atau diprogramkan oleh perusahaan diinformasikan oleh CSO kepada publik dan CSO langsung menerima respon dari publik, sehingga apa yang telah direncanakan dapat segera diperhitungkan apakah akan berjalan secara baik atau tidak dimasyarakat.
2. Membina hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik. Karena CSO berhubungan langsung dengan pelanggan maka CSO memegang peran penting perusahaan. Seorang CSO dituntut harus memiliki *attitude* dan *manner* yang baik. Dalam berbicarapun seorang SCO diusahakan untuk seramah mungkin agar tercipta gambaran (citra) yang baik juga dari publik kepada perusahaan sehingga tercipta hubungan yang harmonis.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dan publikasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini kepada perusahaan. Dalam melakukan hubungan dengan public tidak hanya CSO yang menginformasikan sesuatu kepada publik tetapi ada juga publik yang

memberikan opini tentang pelayanan perusahaan dimata publik baik. opini positif contonya tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perusahaan maupun opini negatif berupa keluhan-keluhan tentang program-program perusahaan yang sudah-sudah. Tugas CSO disini adalah menginformasikan kepada kepala bagian yang berwenang tentang segala bentuk opini dari masyarakat tersebut untuk dipertimbangkan.

2.6 Analisis Tentang Layanan PT. Telkom Kancatel Garut Kepada Mahasiswa PKL.

Pada saat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan penulis merasa sangat nyaman dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan. Hal ini dikarenakan penulis mendapatkan pelayanan yang sangat baik dari pembimbing dan staff-staff yang ada di Divisi *Customer Care* PT. Telkom. Penulis diperlakukan seperti pegawai tanpa dibeda-bedakan sama sekali. Pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan penulis diberikan alat-alat yang sama dengan pegawai lainnya seperti meja, komputer, dan pesawat telepon sendiri sehingga penulis dapat lebih fokus dalam mengerjakan tugas

yang diberikan. Dan apabila ada yang tidak penulis mengerti ketika melakukan tugas yang diberikan maka pembimbing maupun pegawai yang lain tidak segan-segan membantu dan menjelaskan hal yang tidak dimengerti oleh penulis.

Selain itu tidak hanya staff dan pegawai di Divisi *Customer Care* tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan saja yang memberikan pelayanan yang baik, tetapi satpam maupun resepsionis yang ada di PT. Telkom juga memberikan pelayanan yang baik. Seperti ketika penulis menanyakan ruangan maka satpam akan mengantarkan penulis ke ruangan yang dituju sehingga penulis tidak perlu mencari sendiri ruangan tersebut.

Selama penulis mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan di PT. Telkom Kancatel Garut, banyak yang didapatkan mulai dari pengenalan lingkungan yang terdiri dari berbagai macam orang yang harus dikenali penulis, dapat mengetahui banyak mengenai dokumentasi kegiatan. Penulis banyak diberikan ilmu bagaimana cara memasang internet speedy yang baik, cara menghubungi pelanggan dengan baik, pengenalan lingkungan PKL serta keakraban dan kekeluargaan yang mereka jalin dengan terbuka merupakan salah satu penghubung kedekatan diantara mahasiswa PKL dengan karyawan PT. Telkom Kancatel Garut.