DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Sejarah PT. Pos Indonesia 1
1.2 Motto PT. Pos Indonesia 3
1.3 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Pos Indonesia 3
1.4 Logo dan Arti Lambang PT. Pos Indonesia 4
1.5 Sejarah Humas dan *Costumer Service* PT. Pos Indonesia 5
1.6 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia 6
1.7 Struktur Organisasi Humas dan *Costumer Service* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 8
1.7.1 *Job Description* PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 10
1.8 Sarana dan Prasarana 18
1.8.1 Sarana 19
1.8.2 Prasaran 19
1.9 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan 20
1.9.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan 20
1.9.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja 21
BAB II PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2.1 Aktivitas Praktek Kerja Lapangan 22
2.2 Deskripsi Kegiatan Rutin dan Contoh Kegiatan. 24
2.2.1 Melayani Pelanggan 25
2.3 Deskripsi Kegiatan Insidental 27

2.4 Analisis Humas 36
2.5 Analisis *Public Relations* dalam Aktivitas Praktek Kerja Lapangan sebagai *Costumer Service* di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 40
2.6 Analisis *Public Relations* dalam Aktivitas Praktek Kerja Lapangan sebagai *Costumer Service* di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 42
BAB III PENUTUP
3.1 Kesimpulan 44
3.2 Saran 45
3.2.1 Saran Untuk PT. Pos Indonesia 45
3.2.2 Saran Untuk Mahasiswa-Mahasiswi PKL 46
3.2.3 Saran Untuk Program Studi Ilmu Komunikasi 47
3.2.4 Saran Untuk Universitas Komputer Indonesia 48
DAFTAR PUSTAKA 49
DAFTAR LAMPIRAN 50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 61

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Prasarana PT. Pos Indonesia 19
Tabel 1.2 Sarana PT. Pos Indonesia..... 20
Tabel 2.1 Aktivitas Selama Praktek Kerja Lapangan 23

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Logo PT. Pos Indonesia 4
Gambar 1.2 Struktur PT. Pos Indonesia..... 7
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Humas dan *Costumer Service* PT. Pos Indonesia 8
Gambar 2.1 Aktivitas Melayani Pelanggan 25
Gambar 2.2 Aktivitas Melayani Pelanggan 26
Gambar 2.3 Pengenalan Humas dan *Costumer Service* oleh PKL 29
Gambar 2.4 Tampilan Menu Utama Website PT. Pos..... 31
Gambar 2.5 Pelacakan Pengiriman Barang..... 32
Gambar 2.6 Melacak Pengiriman Barang..... 33
Gambar 2.7 Daftar Harga Kiriman Luar Negeri 1 35
Gambar 2.8 Daftar Harga Kiriman Luar Negeri 2 35
Gambar L.1 Ruang Costumer Service PT. Pos Indonesia Tampak Luar 1 58
Gambar L.2 Ruang Costumer Service PT. Pos Indonesia Tampak Luar 2 58
Gambar L.3 Ruang Costumer Service PT. Pos Indonesia Tampak Dalam 3..... 59
Gambar L.4 Security Center PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 59
Gambar L.5 Loker PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung..... 60
Gambar L.6 Loker PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung..... 60

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 50
Lampiran 2. Surat Pemberian Izin PKL di PT. Pos Indonesia Wilayah Bandung 51
Lampiran 3. Surat Keterangan Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan52
Lampiran 4. Daftar Hadir Praktek Kerja Lapangan 53
Lampiran 5. Nilai Praktek Kerja Lapangan 55
Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan 56
Lampiran 7. Surat Keterangan Penyerahan Hak Eksklusif 57
Lampiran 8. Dokumentasi 58