BAB II

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

2.1 Aktivitas Kegiatan Selama PKL

Penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di tempatkan di Sub Bagian Umum Kantor Pengawasan dan Penyuluhan Bea dan Cukai TMP A Bandung sebagai bentuk tinjauan tentang Komunikasi secara umum dan Penyuluhan Layanan Informasi eksternal, internal dan Publikasi.

Adapun daftar kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai TMP A Bandung dapat dilihat di dalam Tabel 2.1 mengenai aktivitas atau kegiatan penulis selama melakukan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Sub Bagian Umum selama kurang lebih satu bulan.

Selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, penulis melakukan dua jenis yaitu kegiatan yang bersifat rutin dan kegiatan insidentil yang terdapat pada tabel dibawah ini

Jadwal kegiatan penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Aktivitas Praktek Kerja Lapangan

No	Hari Tanggal	Jam Kerja	Aktivitas	Keterangan	
				Rutin	Insidentil
1	Rabu 17/07/2013	08.00 Sd 16.30	Melapor		✓
			Menunggu Penempatan		✓
			Perkenalan		✓
2	Kamis 18/07/2013	08.00 Sd 16.30	Penempatan divisi umum	✓	
			Memasukan data penilaian		✓
			Mengarsip	✓	
3	Jumat 19/07/2013	08.00 Sd 16.30	Memasukan data persuratan	✓	
			Mengarsip	✓	
4	Senin 22/07/2013	08.00 Sd 16.30	Memasukan data persuratan	✓	
			Mengarsip	✓	
5	Selasa 23/07/2013	08.00 Sd 16.30	Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara	✓	

6	**Rabu 24/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
7	**Kamis 25/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
8	**Jumat 26/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
9	**Senin 29/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
10	**Selasa 30/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
11	**Rabu 31/07/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	

12	**Kamis 01/08/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website KPPBC kementrian keuangan negara**	✓	
13	**Jumat 02/08/2013**	**08.00 Sd 16.30**	**Izin Sakit**	**-**	
14	**Senin 19/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Membantu beres-beres untuk persiapan adanya audit**		✓
15	**Selasa 20/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Audit**		✓
16	**Rabu 21/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Izin Menjadi Partisipan Sidang**	**-**	
17	**Kamis 22/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengambil barang kiriman dari luar negeri ke kantor pos soekaro hatta**	✓	
18	**Jumat 23/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengarsip data dari tahun 2009-20012 dengan 24 tema per tahun**	✓	

19	**Senin 26/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengarsip data dari tahun 2009-20012 dengan 24 tema per tahun**	✓	
20	**Selasa 27/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengarsip data dari tahun 2009-20012 dengan 24 tema per tahun**	✓	
21	**Rabu 28/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengarsip data dari tahun 2009-20012 dengan 24 tema per tahun**	✓	
22	**Kamis 29/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Mengarsip data dari tahun 2009-20012 dengan 24 tema per tahun**	✓	
23	**Jumat 30/08/2013**	**07.30 Sd 17.00**	**Senam Pagi**		✓
			Mengurus berkas-berkas hari terakhir pkl		✓

2.2 Deskripsi dan Contoh Kegiatan Rutin Selama PKL

A. Memasukan data persuratan menggunakan buku agenda

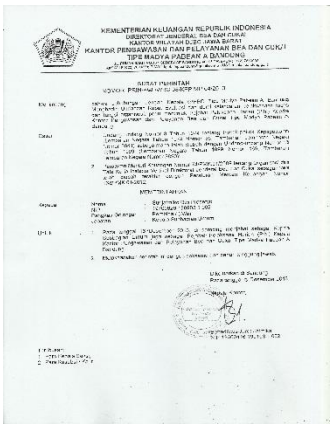
”Buku agenda adalah sejenis buku (buku catatan) yang digunakan untuk mencatat atau untuk mendaftar semua surat (surat yang diterima atau surat masuk) dan surat yang akan dikirim (surat keluar) oleh suatu instansi atau organisasi. Lebih sederhana lagi adalah suatu catatan surat-surat yang

diterima dan yang akan dikirim untuk diteruskan maupun untuk disimpan sebagai arsip".

Pada umumnya buku agenda dibedakan menjadi dua, yaitu buku agenda surat masuk dan buku agenda surat keluar. Buku agenda berfungsi untuk mencatat surat masuk dan surat keluar. Sebagaimana surat masuk dan surat keluar dapat dipisahkan dengan menggunakan buku agenda untuk surat masuk dan buku agenda untuk surat keluar, biasanya dibedakan pula tahun pencatatan dalaman-halaman dari buku ini berisi kolom-kolom (data) dari surat yang dicatat. Buku agenda juga diguakan sebagai alat bantu untuk mencari surat yang disimpan di file. Selain untuk pencatatan arsip surat masuk-surat keluar, buku agenda juga dapat berguna untuk pencatatan dalam menelusuri arsip dokumen kantor lainnya.

Gambar 2.1

Foto Contoh Surat Perintah



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DJBC JAWA BARAT I
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI
TIPE MADYA PABEAN A BANDUNG

SURAT PERINTAH

Sumber : Arsip Penulis 2013

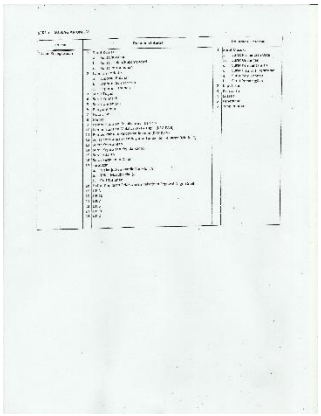
Contoh kegiatan yang saya kerjakan disini adalah seperti, mencatat nomor surat ke buku agenda, menulis nomor surat, mengantar surat ke divisi perben, dan mendata alat tulis kantor.

B. Mengarsip data tahunan

Data tahunan merupakan laporan perkembangan dan pencapaian yang berhasil diraih organisasi dalam setahun. Data dan informasi yang akurat mennjadi kunci penulisan laporan tahunan. Isi dari laporan tahunan tersebut mencakup laporan keuangan dan prestasi akan kinerja organisasi selama satu tahun. Fungsi mendasar dari sebuah laporan tahunan yang dibuat oleh masing-masing perusahaan, yaitu sumber dokumentasi informasi perusahaan tentang apa yang telah dicapai perusahaan selama setahun, sebagai alat pemasaran yang kreatif bagi perusahaan melalui integritas desain dan tulisan, menambah daya tarik perusahaan di mata konsumen, sebagai dokumen lengkap yang menceritakan secara mendetail kinerja perusahaan, beserta dengan neraca rugi laba perusahaan dalam setahun, serta memberikan gambaran mengenai tugas, peran, dan pekerjaan masing-masing bidang.

Gambar 2.2

Foto Contoh Data Arsip



Sumber : Arsip Penulis 2013

Contoh kegiatan yang saya lakukan disini adalah seperti, memisahkan surat tugas pertahun kedalam buku arsip khusus surat tugas dan disusun sesuai tanggal dan bulan yang berurutan.

C. Memasukan data penilaian perilaku karyawan melalui website

Dalam buku yang berjudul : ”Manajemen Sumber Daya Manusia“ (1995;327), menurut Henry Simamora kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Yang dimaksud dengan sistem penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan adalah:

1. Karakteristik situasi
2. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan
3. Tujuan-tujuan penilaian kerja
4. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi

Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dapat kita ketahui menjadi dua yaitu:

1. **Tujuan Evaluasi**

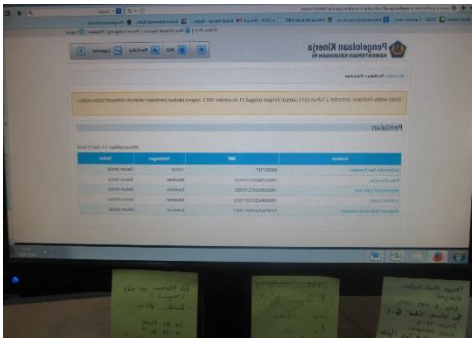
   Seorang manajer menilai kinerja dari masalalu seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilali kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan0keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

2. **Tujuan Pengembangan**

   Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang.

Sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja karyawan adalah: sesuatu yang menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan prilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

Gambar 2.3
Foto Halaman Data Penilaian



Sumber: Arsip Penulis 2013

Contoh kegiatan yang saya lakukan disini adalah seperti, mengisi data penilaian kinerja karyawan yang sebelumnya sudah diisi oleh para atasan dan karyawan di form yang telah disediakan, form itu berbentuk kuisioner, dan tugas saya memasukan data kuisioner tersebut kedalam website khusus yang langsung diterima oleh kementrian keuangan negara dan website ini hanya bisa dibuka dikantor pelayanan dan pengawasan bea dan cukai

.

2.3 Deskripsi dan Contoh Kegiatan Insidentil Selama PKL

A. Mengambil barang kiriman dari luar negri ke kantor pos soetkarnohatta

Kegiatan saya disini diberi tugas untuk menemani Mas Kafithfull Anam untuk mengambil barang kiriman paket jam tangan dari luar negri di kantor pos soekarno hatta, saya diberi tugas ini karena supaya saya tahu agar bagaimana kondisi kantor pos khusus penimbunan pengiriman dan penerimaan paket dari luar negri maupun dalam negri dan paket-paket itu dipisahkan sesuai kota dan kode pos agar memudahkan untuk pencarian tujuan lokasi. Di kantor pos soekarno hatta ada ruangan khusus karyawan kppbc karena mereka bertugas untuk memeriksa barang, selain di kantor pos, karyawan kppbc juga ada yang bertugas di bandara husein sastra negara, dan di peti kemas gedebage bandung.

B. Senam pagi

Senam Kesegaran Jasmani atau sering disingkat dengan SKJ adalah senam massal yang diwajibkan oleh pemerintah indonesia. Senam ini biasanya diiringi oleh lagu berirama dari berbagai provinsi yang diarnsemen ulang dan biasanya dilakukan oleh sekelompok peserta besar. SKJ biasa dilakukan di tempat-tempat umum di Indonesia di hari-hari tertentu dalam satu minggu, yaitu hari jumat pagi.

Oleh karena itu, senam pagi di KPPBC dilakukan setiap hari jumat secara rutin, mulai pukul 07.00 sd 09.00. Kegiatan ini di awali dengan senam yang diperagakan oleh salah satu instruktur senam dikota bandung bersama seluruh pimpinan, karyawan dan pelajar/mahasiswa yang sedang pkl di kppbc, kemudian selesai senam kita semua sarapan pagi bersama dengan menu yang berbeda setiap minggunya.

Gambar 2.4

Foto Kegiatan Senam Pagi



Sumber: Arsip Penulis 2013

Selain senam, setelah kita semua sarapan ada kegiatan bermacam-macam olah raga sesuai kemampuan masing-masing, yaitu: voli, bulu tangkis,

basket, dan pingpong. Dalam kegiatan ini saya berpartisipasi kedalam semua jenis olah raga bersama teman-teman pkl.

C. Membantu persiapan audit

Audit atau pemeriksaan dalam arti luas bermakna evaluasi terhadap suatu organisasi, sistem, proses, atau produk. Audit dilaksanakan oleh pihak yang kompeten, objektif, dan tidak memihak, yang disebut auditor. Tujuannya adalah untuk melakukan verifikasi bahwa subjek dari audit telah diselesaikan atau berjalan sesuai dengan standar, regulasi, dan praktik yang telah disetujui dan diterima.

Oleh karena itu, tugas saya disini bersama teman-teman pkl lainnya adalah membantu menyusun arsip hingga rapih, mendata persediaan alat tulis kantor, membantu beres-beres ruangan di bagian umum agar terlihat lebih rapi dan enak dipandang.

2.4 Analisa Tentang Public Relations

2.4.1 Definisi *Public Relations*

Humas (*Public Relations*) adalah ilmu dalam rumpun Ilmu Sosial, dan menjadi bagian dari induknya Ilmu Komunikasi. Selain itu, Humas (*Public Relations*) menjadi profesi di bidang Komunikasi, yakni profesi *Public Relations Officer* (PRO/pejabat Humas).

Definisi Public Relations menurut Defleur & Dennis yang dikutip Yosal Iriantara dalam bukunya yaitu manajemen srtrategi public relations yaitu :

"Upaya terencana guna mempengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak (Yosal Iriantara ,2004 :43).

Definisi Public Relations menurut Frank Jefkins dalam bukunya Public Relations yaitu :

"Public Relations adalah semua bentuk komunkasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian" (Jefkins, 2004 : 10).

2.4.2 Ruang Lingkup *Public Relations*

Ruang lingkup Public Relations menurut Rosady Ruslan, S.H.,M.M. dalam bukunya yang berjudul *"Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Konsepsi & Aplikasi*", yaitu :

1. Membina hubungan ke dalam (public internal)

   Yang dimaksud publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit atau badan atau perusahaan atau organisasi itu sendiri.

2. Membina hubungan ke luar (public eksternal)

   Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya. (2008:23)

2.4.3 Tujuan *Public Relations*

Public Relations merupakan fungsi manajemen dan dalam struktur organisasi public relations merupakan salah satu bagian atau divisi dari organisasi. Karena itu, tujuan *public relations* sebagai bagian struktural organisasi tentu saja tidak bisa lepas dari tujuan organisasinya sendiri. prinsip tersebut menyatakan tujuan *public relations* jelas dan mutlak memberi sumbangan pada objektif organisasi secara keseluruhan. Tujuan kegiatan *public relations*nya sendiri oleh Oxley (1987:35) dinyatakan "mengupayakan dan memelihara saling pengertian antara organisasi dengan publiknya".

Lima pokok tugas Public Relations sehari-hari sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi secara lisan, tertulis, melalui gambar(visual) kepada publik, supaya publik mempunyai pengertian yang benar tentang organisasi atau perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan publik internal atau eksternal dan memperhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi perbaikan dan perkembangan organisasi.
2. Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Di samping itu, menjalankan dan bertanggung jawab terhadap kehidupan kita bersama dengan lingkungan. Karena mereka ikut menentukan kehidupan organisasi

apabila kita tidak saling menggangu, perlu diajak berunding, demi kebaikan semua pihak tak ada yang dirugikan. Sebagai contoh, lingkungan tidak diganggu.

3. Tanggung jawab sosial. PR merupakan instrumen untuk bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal, dan pers. Penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi
4. Memperbaiki citra organisasi. Bagi PR, menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, presentasi, publikasi dan seterusnya, tetapi terletak pada:
    a. Bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol, dievaluasi;
    b. Dapat dikatakan bahwa citra tersebut merupakan gambaran komponen yang kompleks.
5. Komunikasi PR mempunyai bentuk komunikasi yang khusus, komunikasi timbal balik, maka, pengetahuan komunikasi menjadi modalnya. Dalam fungsinya, komunikasi itu sentral. Perlu juga untuk dimiliki adalah pengetahuan manajemen dan kepemimpinan, struktur organisasi.

2.4.4 Fungsi dan Peranan *Public Relations*

Fungsi dan peranan *Public Relations* 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.

Fungsi *Public Relations* menurut Prof. Dr. Onong Uchana Effendy, M. A. dalam bukunya "Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis", fungsi humas yaitu:

1. Menunjang aktivitas utama manajeman dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan 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 menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
5. Operasionalisasi dan organisasi Public Relations adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya. (2008 : 9 – 11)

2.4.5 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Setiap perusahaan pada hakikatnya harus sudah menpunyai divisi *Public Relations* sendiri karena dengan adanya jabatan tersebut diharapkan akan menghasilkan sebuah pemahaman yang merajuk kepada hubungan yang baik dengan publik internal maupun eksternal. Selain itu *Public Relations* sangat dibutuhkan untuk menciptakan *image* yang baik bagi perusahaan dan membuat masyarakat berpikir lebih baik tentang sebuah brand beserta produk dari perusahaan tersebut.

Kegiatan *Public Relations* sangat kental kaitannya dengan identitas, citra dan reputasi perusahaan, maka dari itu tim PLI (Penyuluhan Layanan Informasi) KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai) selalu melakukan kegiatan baik dalam lingkup internal maupun eksternal agar hal-hal yang disebutkan tadi mampu menjadi hasil konkrit yang baik.

Beberapa kegiatan tim PLI KPPBC dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pihak publik eksternal yaitu dengan melakukan publikasi seperti membuat majalah bulanan secara rutin sehingga pegawai dan pengunjung dapat mengetahui tentang kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan dan akan dilakukan oleh KPPBC, serta tim PLI juga melakukan kegiatan seminar dan buka puasa bersama dengan beberapa perusahaan dikota bandung dan sekitarnya.

Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan bertujuan untuk tetap menjaga identitas, citra dan reputasi perusahaan tetap positif karena

masyarakat secara rutin mampu melihat realitas dari kegiatan yang terselenggara, sehingga citra yang didapatkan oleh KPPBC sesuai dengan harapan. Hubungan dengan publik diluar perusahaan atau publik eksternal merupakan keharusan yang mutlak. Karena perusahaan tidak mungkin berdiri sendiri tanpa bekerja sama dengan perusahaan yang lain. Karena itu perusahaan harus menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik-publik khususnya dan masyarakat umumnya.

Selain dengan publik eksternal PLI KPPBC juga menjalin hubungan yang baik dengan publik internal. Internal Public Relations melakukan upaya-upaya untuk dapat memecahkan permasalahan dalam lingkungan intern perusahaan, seperti bagaimana memelihara hubungan baik antara pimppinan dengan bawahan, mempertinggi produktivitas sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan, menggerakkan para pegawai agar memberikan pelayanan maksimal kepada publik, mengadakan komunikasi teratur dan tepat guna dalam perusahaan dan memberikan achievment pada karyawan agar lebih termotivasi lagi untuk giat dalam bekerja. Kegiatan konkrit yang penulis lihat dari internal PLI KPPBC yaitu adanya papan pengumuman untuk sarana berbagi informasi, buka puasa bersama pimpinan dan karyawan, serta kegiatan Halal Bi Halal pimpinan dan karyawan KPPBC.

Bagian PLI KPPBC dipimpin oleh Bapak Vino Vianto, namun PLI KPPBC ini belum state of being atau melembaga karena KPPBC ini hanya kantor wilayah, dan kantor pusatnya ada dijakarta.

2.5 Analisis Pelayanan Perusahaan Terhadap Mahasiswa PKL

Pelayanan dari sebuah perusahaan merupakan salah satu tolak ukur dari sebuah reputasi yang ada dalam perusahaan tersebut, karena jika suatu perusahaan melakukan sebuah pelayanan yang baik pada publik, maka otomatis kredibilitas terhadap perusahaan tersebut akan muncul.

Pelayanan yang diberikan KPPBC bagian *Public Relations* kepada penulis sangatlah baik. selama melaksanakan praktek kerja lapangan disana, penulis seperti sudah menjadi bagian dari kantor tersebut, karyawan-karyawan pun menyambut kedatangan saya dengan ramah, suasana yang hangat dirasakan ketika penulis dan para seluruh karyawan sholat berjamaah yang diakhiri bersalam-salaman dengan semua karyawan. Penulis selalu diberikan arahan tentang pekerjaan yang diberikan, apabila masih kesulitan, penulis dibantu tahapan-tahapannya hingga pekerjaan tersebut mampu selesai.

Karyawan *Public Relations* pun memberikan rasa kepercayaan pada penulis untuk melakukan tugas mereka, walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaanya mereka selalu memotivasi untuk terus mencoba. Penulis pun diberikan kesempatan untuk mengikuti berbagai kegiatan - kegiatan insidental, mereka juga tidak luput memberi perhatian dan motivasi seperti pada saat penulis memasukan data penilaian karyawan yang lumayan rumit dan memerlukan konsentrasi sungguh-sungguh karena data penilaian ini langsung

terhubung diterima oleh kementrian keuangan negara, pertama-tama mereka mengajarkan terlebih dahulu bagaimana prosedurnya dan mereka selalu mengingatkan saya untuk tetap fokus dan santai. Perlakuan *Public Relations* kepada penulis menunjukan mereka adalah PR yang baik yang bisa menjalin hubungan yang baik dengan publik.

Hasil dari kerja praktek ini adalah memberikan suatu pelajaran, pengalaman dan pemahaman yang berarti bagi penulis tentang sudah seberapa kuat mental kita untuk menjadi Profesional PR dan bagaimana sistematika kerja manajerial serta pelayanan perusahaan yang diberikan kepada publik baik internal maupun eksternal.