BAB II

PELAKSANAAN PKL

2.1 Aktifitas Kegiatan Selama PKL

Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Kereta Api (Persero) Kantor Daop 2 Bandung, kegiatan rutin yang dilakukan peneliti dalam waktu 1 bulan adalah memonitoring media yaitu aktifitas pencarian berita melalui media-media tetapi media yang dijadikan sebagai referensi bersumber dari media cetak yaitu koran-koran yang terbit setiap hari, jika dalam media cetak tersebut terdapat pemberitaan tentang perkeretaapian maka dibuatlah sebuah kliping yaitu potongan-potongan berita yang bersumber dari media cetak (koran) yang disusun dalam format yang sudah ditentukan oleh Humasda, selama melakukan penelitian di kantor Humasda Daop 2 Bandung peneliti setiap harinya selalu menemukan pemberitaan tentang perkeretaapian baik nasional maupun perkeretaapian internasional adapun jenis berita yang disusun terdiri dari berita positif, netral dan berita yang cenderung mengarah negatif.

Selain itu, kegiatan yang pernah diikuti oleh penulis yaitu ikut serta dalam kegiatan boarding yaitu kegiatan yang dilakukan setiap staff secara bergilir untuk mengecek dan memeriksa setiap identitas penumpang kereta di stasiun baik di stasiun bandung maupun diluar stasiun bandung.

2.1.1. Jadwal Kegiatan Selama PKL

Tabel 2.1
Kegiatan PelaksanaanPraktek Kerja Lapangan (PKL)

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Sifat	
			Rutin	Insidentil
1	Senin, 15 Juli 2013	1. Staff humas Mengenalkan penulis kepada Kahumas Daop 2 dan beberapa staf lain		√
		2. Mengajarkan beberapa hal tentang materi kehumasan yang dilakukan di Daop 2		√
		3. Membaca Koran	√	
		4. Memfotocopy	√	
2	Selasa, 16 Juli 2013	IZIN		
3	Rabu,1 7 Juli 2013	1. Membaca Koran, mencari berita tentang kereta api, Menganalisis berita tersebut, apakah bernilai positif, negative, atau netral	√	
4	Kamis, 18 Juli 2013	1. Membaca Koran, mencari berita tentang kereta api	√	
		2. Menganalisis berita tersebut, apakah bernilai positif, negative, atau netral	√	
5	Jumat, 19 Juli 2013	1. Membaca Koran, mencari berita tentang kereta api dan menganalisis berita	√	
6	Senin, 22 Juli	1.Membaca Koran Dan Memfotokopi	√	

	2013	2. Mendistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Komersil, Pusdalopka,Operasi dan Customer Services	√	
7	Selasa, 23 Juli 2013	1. Membaca Koran dan memfotocopy	√	
		2. Memotret kegiatan tersebut dan dijadikan arsip dokumen Humas Daop 2		√
8	Rabu, 24 Juli 2013	1. Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis dan Didistribusikan	√	
9	Kamis, 25 Juli 2013	1. Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis dan Didistribusikan	√	
10	Jumat, 26 Juli 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping	√	
11	Senin, 29 Juli 2013	1. Membaca Koran, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Komersil, Pusdalopka,Operasi, Sarana, Pusdal dan Customer Services	√	
		2. Memfotocopy koran	√	

12	Selasa, 30 Juli 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Komersil, Pusdalopka,Operasi, Sarana, Pusdal dan Customer Service	√	
13	Rabu, 31 Juli 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: SPKA, Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, dan Komersil	√	
14	Kamis, 1 Agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, OP, Pusdal, Customer Services.	√	
15	Jumat, 02 Agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi	√	
		2. Membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, OP,	√	

		Pusdal, Customer Services		
16	Selasa, 13 agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, OP, Pusdal, Customer Services	√	
17	Rabu, 14 Agustus 2013	1. Membaca Koran, Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis	√	
18	Kamis, 15 Agustus 2013	1. Membaca Koran, Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis	√	
19	Jumat, 16 Agustus 2013	1. Membaca Koran, Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis dan Didistribusikan ke Divisi : Vice President,Deputy Vice President, SPKA, Subsi Opnis, Pelelangan. OP, Pusdal, dan Customer Services.	√	
20	Senin, 19 Agustus 2013	1. Membaca Koran, Membuat Kliping Berita Mengenai PT Kereta Api, Fotokopi, Menganalisis dan Didistribusikan ke Divisi : Vice	√	

		President,Deputy Vice President, SPKA, Subsi Opnis, Pelelangan. OP, Pusdal, dan Customer Services		
21	Selasa, 20 Agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Subsi Opnis, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, OP, dan Pusdal	√	
22	Rabu, 21Agustus 2013	1. Membuat Kliping Berita PT Kereta Api	√	
		2. Memasukkan Data ke Komputer Mengenai Pemberitaan Kereta Api dari Surat Kabar	√	
23	Kamis, 22 Agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Subsi Opnis, Sarana, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, dan OP	√	
24	Jumat, 23 Agustus 20103	IZIN		
25	Senin, 26 Agustus 2013	1. Membuat Kliping Berita PT Kereta Api	√	
		2. Memasukkan Data ke Komputer	√	

		Mengenai Pemberitaan Kereta Api dari Surat Kabar		
26	Selasa, 27 Agustus 20103	1 . Memasukkan Data ke Komputer Mengenai Pemberitaan Kereta Api dari Surat Kabar	√	
27	Rabu, 28 Agustus 2013	1. Membaca Koran, memfotokopi, membuat kliping dan Menidistribusikan Kliping Berita ke Divisi: Sarana, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, dan Komersil.	√	

Sumber : Aktifitas Praktek Kerja Lapangan Juli – Agustus 2013

2.2 Deskripsi dan Contoh Kegiatan Rutin Selama PKL

2.2.1 Deskripsi dan Contoh Kegiatan Rutin

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Humas PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, aktifitas rutin yang dilakukan penulis yakni kegiatan yang dilakukan setiap hari pada saat bekerja dan dilakukan secara kontinyu atau berulang-berulang. Kerja rutin tersebut antara lain :

1. Media Monitoring

Membaca Koran menjadi aktifitas rutin yang dilakukan penulis, baik Koran lokal maupun nasional. Koran Yang di baca adalah Koran-koran yang di distribusikan

langsung ke kantor Humasda, diantaranya : Kompas, Pikiran Rakyat, Seputar Indonesia, Bisnis Indonesia, Galamedia, Radar Bandunng, Tribun Jabar, Media Indonesia dan Republika.

2. Menggunting Berita

Pengguntingan berita penulis lakukan setelah membaca koran yang telah disediakan oleh pihak Humas, kemudian hasil guntingan dirapikan dan ditempel di kertas hvs.Adapun muatan berita yang digunting yaitu hal yang memuat tentang pemberitaan PT Kereta Api baik tingkat Daop, Pusat bahkan perkeretaapian di negara luar.

3. Kliping Berita

Setelah dilakukan media monitoring selanjutnya berita-berita dikumpulkan dan dibuat menjadi sebuah kliping, yaitu penempelan lembaran berita pada satu halaman kertas yang telah terformat dan disediakan oleh pihak humasda, sehingga dalam satu hari terdapat beberapa lembaran berita kliping yang tersusun secara rapi dan sistematis.

4. Pendistribusian Kliping Berita

Setelah proses fotocopy sebanyak 17 rangkap, kemudian penulis mendistribusikan hasil klipingan tersebut ke beberapa divisi/bagian diantaranya :Vice President,Deputy Vice President, SPKA, Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan, Sintel, SDM, Keuangan, Komersil, OP, Pusdal, *Customer Services* dan Humas. Dalam pendistribusian kliping berita ini, penulis bersama 1 rekan lainnya mendistribusikan hasil kliping berita ke bagian-bagian yang telah ditentukan.

2.2.2 Deskripsi dan Contoh Kegiatan Insidental

Kegiatan Insidental yang dilakukan penulis yakni kegiatan yang dilakukan secara insiden atau belum direncanakan sebelumnya dan merupakan kegiatan yang tidak mesti dilakukan pada setiap harinya karena dilakukan tidak berulang-berulang. Kegiatan insidental tersebut antara lain :

1. Jumpa Pers

Kegiatan ini dilakukan sehubungan dengan kinerja yang telah berhasil dilakukan atas kinerja dari Daop 2 Bandung .

Gambar 2.1
Kegiatan Jumpa Perss
Di Ruang Rapat PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung



Sumber : Arsip Dokumen Humas PT.Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

.

2. Memotret Kegiatan – Kegiatan

Pada setiap kegiatan penulis selalu mendokumentasikannya yang mana hasil dokumentasi ini digunakan sebagai arsip kegiatan oleh Humasda Daop 2 Bandung, kegiatan – kegiatan tersebut diantaranya :

1. Pelantikan Pejabat Baru

Kegiatan ini terkait dengan perubahan posisi kerja beberapa karyawan sebagai upaya maksimalisasi unit kerja dan sebagai reward terhadap karyawan- karyawan yang berprestasi sehingga menduduki jabatan yang lebih tinggi. Acara pelantikan ini dilaksanakan di ruang Aula Daop 2 Bandung, dan peneliti memotret kegiatan tersebut dan dijadikan sebagai arsip dokumen Humasda Daop 2 Bandung.

2.3 Deskripsi Humas

Dalam bab ini penulis mencoba menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan teori kehumasan seperti kutipan Menurut Coulsin – Tomas (2002) mengatakan bahwa definisi humas adalah : "Usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya".

Teori tersebut menunjukkan bahwa Humas dianggap sebuah proses atau aktivitas yang bertujuan untuk menjalin komunikasi antara organisasi dan pihak luar organisasi, seperti halnya dengan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh divisi Humas Daop 2 Bandung baik berupa kegiatan internal maupun kegiatan eksternalnya.

Tentu semua itu mengharapkan sebuah efek timbal balik yang bisa dirasakan oleh masyarakat atau pengguna jasa kereta api sehingga menimbulkan rasa perhatian dan pencitraan yang positif dari masyarakat atau publik (eksternal) terhadap sebuah

organisasi dalam hal ini Divisi Humas Daop 2 Bandung dan Perkeretaapian di Indonesia.

Tujuan Humas terbagi menjadi 2 bagian yaitu :

1. Tujuan Internal Humas yaitu agar terciptanya karyawan yang mempunyai kegairahan kerja, hal ini dapat dicapai dengan cara :
   a. Pimpinan memperhatikan kepentingan para pegawai dari segi ekonomi, sosial, dan psikologis
   b. Komunikasi oleh pimpinan terhadap bawahan (downward communications) dan komunikasi dari pegawai ke pimpinan (upward communications) serta komunikasi antar kolega adalah tugas PRO (Public Relations Officer) bersifat persuasive dan informatif, yaitu dengan cara tertulis, lisan dan conseling.
2. Tujuan Eksternal Humas yaitu untuk mengeratkan hubungan dengan orang-orang diluar badan / instansi hingga terbentuklah opini publik yang favourable terhadap badan itu. Bagi suatu perusahaan hubungan-hubungan publik diluar perusahaan itu merupakan suatu keharusan didalam usaha-usaha untuk :
   a. Memperluas langganan
   b. Memperkenalkan produksi
   c. Mencari modal dan hubungan
   d. Memperbaiki hubungan dengan serikat-serikat buruh, mencegah pemogokan, mempertahankan karyawan-karyawan yang cakap, efektif dan produktif

e. Memecahkan persoalan atau kesulitan yang sedang dihadapi. (Coulsin – Tomas (2002)).

2.3.1 Proses Komunikasi dalam Humas

Supaya tercapainya sebuah proses komunikasi yang efektif dalam kegiatan kehumasan maka dapat terbagi menjadi 4 tahap,diantaranya :

a. Fact Finding

Fact Finding adalah mengumpulkan fakta-fakta atau data-data sebelum seseorang melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Jadi seorang PRO dalam sebuah perusahaan, sebelum dia melaksanakan tugas-tugasnya maka dia harus terlebih dahulu mengetahui tentang :

1. Apa saja yang diperlukan publik
2. Siapa saja yang termasuk dalam kategori publiknya
3. Bagaimana keadaan publik dipandang dari berbagai segi
4. Mengapa publik bersikap masa bodoh, menentang dan sebagainya

b.Planning

Pembuatan rencana tentang apa yang akan dilakukan dalam menghadapi problem-problem yang didasarkan pada fakta-fakta. Agar

dapat memperoleh hasil yang diharapkan maka seorang PRO harus memperhatikan unsur-unsur komunikasi, yaitu :

1. Komunikator bisa seorang yang mewakili sebuah badan instansi atau berupa perorangan yang biasanya dikenal oleh masyarakat
2. Pesan yang disampaikan secara lisan atau tulisan
3. Media apa yang tepat untuk menyampaikan pesan
4. Kepada siapa pesan itu disampaikan ,bagaimana latar belakang komunikannya, pengetahuan tentang masalah dan lain-lain.

c. Communicating

Setelah rencana disusun berdasarkan fakta-fakta dan data yang ada, maka seorang PRO mulai melakukan operasinya

d. Evaluation

Penilaian tentang suatu kegiatan untuk menilai apakah tujuannya sudah tercapai, evaluasi sangat penting dilakukan oleh seorang Humas karena sebuah kegiatan tidak mungkin hanya dilakukan satu kali saja akan tetapi beberapa kali bahkan akan menjadi agenda tahunan dalam sebuah perusahaan tersebut oleh karena itu sebagai bentuk perbaikan untuk kegiatan yang akan datang maka evaluasi adalah media komunikasi untuk memperbaiki semua itu.

2.3.2 Tujuan Humas

Tujuan utama dari Humas adalah mempengaruhi perilaku orang secara individu maupun kelompok saat saling berhubungan, melalui dialog dengan semua golongan, dimana persepsi, sikap dan opininya penting terhadap suatu kesuksesan sebuah perusahaan (Davis, 2003). Menurut Rosady Ruslan (2001, p.246) tujuan Humas adalah sebagai berikut:

a. Menumbuh kembangkan citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
b. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dengan perusahaan.
c. Mengembangkan sinergi fungsi pemasaran dengan *public relations.*
d. Efektif dalam membangun pengenalan merek dan pengetahuan merek.
e. Mendukung bauran pemasaran.

2.3.3 Fungsi Humas

Humas merupakan satu bagian dari satu nafas yang sama dalam organisasi, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan

benar terhadap organisasi/perusahaan tersebut. Hal ini sejalan dengan fungsi humas yaitu:

1. Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
2. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
3. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Sangat penting bagaimana organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas bisa dicapai secara optimal.
4. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

“Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung dan memelihara jalur bersama bagi komunikasi, pengerti, penerima, dan kerjasama antara organisasi dengan khalayak;

melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan; membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggap terhadap opini publik; menetapkan dan menegaskan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan umum; menopang manajemen dalam mengikuti dan peringatan secara dini guna membantu mengantisipasi kecenderungan; dan menggunakan penelitian serta teknik-teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai kegiatan utama" (Onong Effendy, 2002:21).

2.4 Analisis Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

Kegiatan yang penulis lakukan saat melaksanakan praktek kerja lapangan selama satu bulan lebih, banyak hal yang dirasakan dan menambah wawasan dalam hal keilmuan kehumasan, penulis juga mulai mengetahui praktek kerja kehumasan secara langsung dan penulis ikut merasa terlibat dalam melaksanakan praktek kerja yang ada di Humasda Daop 2 Bandung.

Penulis bertambah wawasan dalam keilmuan humas tidak hanya mengetahui secara teori akan tetapi secara praktek. Adapun kegiatan rutin yang dilaksanakan penulis selama berada di kantor Humas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung antara lain :

1. Media Monitoring

Kegiatan ini merupakan agenda rutin yang dilakukan setiap hari oleh Humasda Daop 2 Bandung, adapun Koran yang menjadi bahan bacaan yaitu koran lokal, nasional, dan internasional. Yang

menjadi fokus utama saat kita membaca koran yaitu mencari berita-berita atau segala informasi tentang perkerataapian, baik berupa berita positif seperti kepuasan konsumen pengguna kereta api, berita negatif seperti keluhan dari konsumen pengguna jasa kereta api ataupun berupa berita netral yakni hanya sekedar pemberitahuan saja.

Berita-berita tersebut selalu muncul setiap harinya, jadi setiap hari selalu ada berita tentang perkeretaaipan, hanya tidak selalu yang berkaitan dengan PT KAI saja tetapi perkeretaapian dari semua negara, hanya adanya perbedaan frekuensi banyak atau sedikitnya berita yang muncul pada setiap harinya.

2. Kliping Berita

Pembuatan Kliping menjadi kegiatan rutin juga yang dilakukan Humasda Daop 2 Bandung, kliping-kliping dikumpulkan setelah beberapa berita yang menyangkut perkeretaapian telah kita himpun dan kita gabungkan menjadi kliping harian, pembuatan kliping merupakan lanjutan dari berita yang telah di monitor, setelah kliping-kliping selesai diperbanyak maka penulis melakukan pendistribusian terhadap beberapa divisi yang ada dalam lingkup Daop 2 Bandung. Adapun divisi-divisi tersebut adalah : *Vice President, Deputy Vice President*, SPKA (Serikat pekerja kereta api), Subsi Opnis, Jalan Jembatan, Sarana, Aset, Hukum, Pelelangan,

Sintelis (*security*), SDM (Sumber Daya Manusia), Keuangan, Komersil, Operasional, Pusdal, *Customer Services* dan Humas.

3. Analisis Berita

Setelah kumpulan Berita telah berhasil dihimpun dan dijadikan sebuah kliping maka tindakan selanjutnya yaitu melakukan analisis singkat tentang berita-berita tersebut, sehingga nantinya bisa disimpulkan apakah berita tersebut bernilai positif, negatif, atau netral. Dengan adanya analisis berita bertujuan untuk mengantisipasi bila terdapat berita yang negatif maka akan di tindak lanjuti oleh pihak yang terkait dan sebagai wujud perbaikan terhadap kinerja PT Kereta Api.

Dari kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan praktek kerja lapangan di Humas Daop 2 Bandung, maka penulis bisa menganalisis setiap kegiatan tersebut yang berkaitan dengan keilmuan kehumasan. Seperti kegiatan membaca Koran di waktu pagi hari hal ini sejalan dengan teori bahwa dalam proses komunikasi dalam humas terdapat *Fact Finding* yaitu berupa fakta-fakta atau data-data yang nantinya akan membantu dalam proses kegiatan atau sebuah program yang akan dilakuka, dan media koran sebagai salah satu sumber dari data-data yang akan ditemukan oleh humas sebagai media pembantu dalam menemukan segala informasi.

Setelah data berhasil dikumpulkan dari Koran-koran yang sudah dibaca,digunting,dikliping dan didistribusikan kepada semua divisi terkait yang ada di lingkungan Daop 2 Bandung, maka banyak sekali rencana yang akan dilaksanakan karena telah mengetahui celah dan peluang atau tantangan yang akan dihadapi ketika sebuah kegiatan itu akan dilaksanakan, sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan terlaksana atau tidaknya sebuah sebuah rencana (*Planning*) itu dilakukan nantiya.

Sebuah rencana kegiatan akan terlaksana dengan baik jika dipersiapkan secara matang dan melalui rangkaian komunikasi yang baik (*Communicating*), akan tetapi peranan humas dalam proses komunikasi tidak cukup hanya sampai keberhasilan dalam mencapai sebuah kegiatan, akan tetapi proses evaluasi (*Evaluation*) menjadi titik puncak dalam menutup atau menyudahi sebuah kegiatan hal ini bertujuan agar menjadi bahan pertimbangan dan bahan masukan dalam rencana kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan pada waktu berikutnya, karena sebuah komunikasi yang efektif dan akan selalu teringat yaitu ketika dilakukan secara berkelanjutan (*continue*) sehingga akan menumbuhkan para konsumen yang loyal terhadap perusahannya dalam hal ini para pengguna jasa kereta api yang setia pada PT Kereta Api (Persero).

2.5 Analisis Pelayanan Humas PT Kereta Api (Persero) Kepada Mahasiswa PKL

Pelayanan Humas yang dilakukan PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung kepada penulis khususnya kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan PKL memberikan sambutan yang baik, ramah, dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kegiatan yang berlangsung disana dan melihat proses kerja seorang Humas yang sebelumnya penulis belum pernah mengikuti kegiatan tersebut. Dan bagaimana cara menghadapi orang, baik secara tatap muka maupun telepon. Sehingga penulis mendapat pengalaman maupun ilmu juga mengerti dan mengetahui bagaimana kegiatan yang dilakukan di tempat-tempat kerja khususnya ke Humasan.

Oleh karena itu peranan Humas didalam perusahaan khususnya PT Kereta Api (Persero) sangat penting dalam merencanakan maupun melaksanakan kegiatan apa saja yang diadakan oleh seorang Humas PT Kereta Api (Persero). Karena tugas utama dari seorang Humas yaitu terbentuknya Citra yang positif dari perusahaan itu sendiri.