# BAB II

# PEMBAHASAN

## 2.1 Aktivitas Kegiatan PKL

Dengan dilaksanakannya aktivitas kegiatan peraktek kerja lapangan di perusahaan PT Matahari Departemen Store adalah sebagai berikut :

Mendiskusikan sejarah, visi misi dan struktur perusahaan, dengan pihak pimpinan agar menguasai pemahaman tentang perusahaan yang akan diteliti. Melakukan kegiatan rutin menyapa *(greeting)* setiap karyawan yang akan masuk area sebelum melakukan aktifitas agar memberikan semangat dan motivasi dalam bekerja bersamaan dengan para supervisor dan asisten store manajer Matahari, Melakukan kegiatan rutin menyapa *(greeting)* setiap karyawan yang akan meninggalkan area setelah seharian beraktifitas di dampingi oleh para kordinator serta supervisor, sebagai ucapan trima kasih telah melakukan pekerjaan dengan baik. Mendengarkan sekaligus mendiskusikan tentang keberadaan, fungsi serta manfaat music classic kepada pihak pimpinan, sebagai ucapan selamat pagi pada setiap karyawan dan menyambut karyawan sebelum beraktifitas agar setiap karyawan bersemangat dan mencapai target penjualan yang sesuai diinginkan, Mendengarkan music classic selamat malam sekaligus mendusikan pada pihak manfaat tentang adanya music selamat malam, sebagai ucapan trima kasih setelah seharian beraktifitas sekaligus menandakan berakhirnya aktifitas pada hari tersebut, Mengikuti kegiatan Meting dengan staff PT Matahari Departemen Store dipimpin oleh store manajer diwakili oleh asisten manajer dan diikuti oleh para

supervisor beserta staff perusahaan, berisi tentang meningkatkan pelayanan costumer service terhadap pengunjung agar setiap pengunjung yang datang merasa terpuaskan dengan pelayanan apa yang telah perusahaan berikan.

Membuat acara berita buka puasa bersama bersama para kordinator serta supervisor bertujuan untuk mempererat tali silahturahmi antara pihak pimpinan dengan pihak karyawan, agar hubungan antara pihak pimpinan dengan karyawan terjalin sangat baik. Mencatat jumlah pengunjung yang mengunjungi PT Matahari Departemen Store dengan di dampingi oleh securty yang bertugas setiap harinya, sebagai alat ukur untuk mengetahui peningkatan/ penurunan jumlah pengunjung setiap harinya, Memberikan masukan-masukan pada setiap karyawan dengan dibimbing oleh supervisor beserta kordinator untuk meningkatkan disiplin dalam bekerja dengan sesuai perintah pimpinan, agar setiap karyawan dapat memenuhi peraturan yang telah ditetapkan.

. Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan PKL yang telah penulis lakukan selama 2 bulan, yakni mulai tanggal 03 Juni 2012 s/d 03 Juli 2012, adalah sebagai berikut

Tabel 2.1

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| **1.** | Selasa,<br>3 - 06- 2012 | • Pengarahan Perkenalan dengan Staff Matahari Departemen Store | | ● |
| **2.** | Rabu,<br>04 - 06-2012 | • Menggandakan dokumen<br>• Membuat acara buka puasa untuk mempererat tali persaudaraan di dalam lingkungan perusahaan | ● | ● |
| **3.** | Kamis,<br>05 - 06-2012 | • Mengikuti Meeting untuk membahas kegiatan yang akan dilaksanakan dibulan puasa.<br>• Membuat dokumen baru. | | ● |
| **4.** | Jumat,<br>06 - 06-2012 | • Merapikn perlengkapan perusahaan.<br>• Penggadaan dokumen<br>• Membuat dokumen baru | ●<br>●<br>● | |
| **5.** | Sabtu,<br>07 - 06-2012 | • Memeriksa pakaian dari setiap karyawan untuk memenuhi standar kedisiplinan perusahaan<br>• Penggandaan dokumen | ● | |

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| **6.** | Minggu,<br>08 - 06-2012 | • Melakukan kegiatan rutin untuk menyapa *(greeting)* selamat pagi sebelum melakukan aktifitas. | ● | |
| **7.** | Senin,<br>09 -06-2012 | • Mengdiskusikan kepada pihak perusahaan tentang keberadaan musik cllasic. | | ● |
| **8.** | Selasa,<br>10 - 06-2012 | • Mencari referensi perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan tentang perusahaan. | ● | ● |
| **9.** | Rabu,<br>11 - 06-2012 | • LIBUR | | |
| **10.** | Kamis,<br>12 - 06-2012 | • Memberikan masukan kepada setip keryawan untuk meningkatkan kedisiplinan sesuai perintah pimpinan | | ● |

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| **11.** | Jumat,<br>13 -06-2012 | • Menggandakan dokumen perusahaan<br>• Merapikan perlengkapan kantor<br>• Membuat dokumen baru. | ●<br>●<br>● | |
| **12.** | Sabtu,<br>14 - 06-2012 | • Membuat acara untuk menarik konsumen untuk mengunjungi perusahaan | | ● |
| **13.** | Minggu,<br>15 - 06-2012 | • Mencari referensi perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan tentang profile perusahaan | | ● |
| **14.** | Senin,<br>16 -06-2012 | • Mengumpulkan data-data perusahaan untuk memenuhi laporan peraktik kerja lapangan. | ● | ● |
| **15.** | selasa,<br>17 - 06-2012 | • Merapikan perlengkapan kantor<br>• Penggandaan dokumen.<br>• Membuat dokumen baru. | ●<br>●<br>● | |

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| **16.** | Rabu, 18-06-2012 | • LIBUR | | |
| **17.** | Kamis, 19-06-2012 | • Menyapa setiap karyawan yang akan memasuki area | ● | |
| **18.** | Jumat, 20-06-2012 | • Menyapa kepada setiap pengunjung untuk memperkenalkan acara terbaru pada perusahaan. | ● | |
| **19.** | Sabtu, 21 -06-2012 | • Mempersiapkan kegiatan ceramah pagi untuk meningkatkan tali kekeluargaan di dalam perusahaan. | ● | |
| **20.** | Minggu, 22 -06-2012 | • Mengikuti kegiatan meeting untuk meningkatkan keamanan dalam suasana bulan puasa. | ● | |

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| **21.** | Senin, 23 -06-2012 | • Menggandakan dokumen-dokumen peusahaan | ● | |
| **22.** | Selasa, 24 -06-2012 | • Meneliti dan mendiskusikan musik cllasic pada pihak pimpinan | | ● |
| **23.** | Rabu, 25 -06-2012 | • LIBUR | | |
| **24.** | Kamis, 26 -06-2012 | • Mendiskusikan Profile perusahaan untuk memenuhi laporan PKL.<br>• Penggandaan dokumen peruahaan | <br>● | ● |
| **25.** | Jumat, 27-06-2012 | • Merapikan perlengkapan kantor.<br>• Penggandaan dokumen | ●<br>● | |

| NO | HARI / TANGGAL | JENIS KEGIATAN | RUTIN | INSIDENTAL |
|---|---|---|---|---|
| 26. | Sabtu, 28 -06-2012 | • Membuat dokumen baru. | ● | |
| 27. | Minggu, 29 -06-2012 | • Mengikuti kegiatan meeting untuk menyusun strategi peningkatan penjualan<br>• Penggandaan dokumen | ●<br>● | |
| 28. | Senin, 30 -06-2012 | • Menyapa setiap pengunjung untuk memperkenalkan acara-acara baru yang perusahaan buat. | ● | |
| 29. | Selasa, 01 -07-2012 | • Mengumpulkan data-data dan arsip perusahaan untuk memenuhi laporan PKL | ● | |
| 30. | Rabu, 02 -07-2012 | • LIBUR | | |

*Sumber : arsip penulisan selama pkl.*

## 2.2 Deskripsi Kegiatan

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Matahari Departement Store kings Bandung, penulis melakukan aktifitas yakni kegiatan yang dilakukan pada saat bekerja dan dilakukan secara continue atau berulang-ulang, kerja tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan menyapa *(greeting)* setiap karyawan yang akan masuk area sebelum melakukan aktifitas, disertai oleh pihak store manajer perusahaan, asisten store mnajer perusahaan, supervisor serta seluruh staff yang bertugas, hal tersebut bertujuan untuk memberikan salam atau sapaan selamat pagi pada setiap karyawan agar setiap karyawan termotivasi dan bersemangat untuk memulai aktifitasnya.

   Misalnya : "selamat pagi" seluruh pihak staff kepada setiap karyawan dan sebaliknya.

2. Membuat acara buka puasa dengan cara berdiskusi dari setiap perwakilan pegawai bersama bertujuan unutuk memper erattali silahturahmi antara pihak pimpinan dengan pihak karyawan, dalam pembuatan acara tersebut dipimpin oleh supervaisor dan didampingi oleh kordinator.

3. Mendengarkan, mendiskusikan serta memahami music classic selamat pagi, sebagai ucapan salam selamat pagi pada setiap karyawan dan menyambut karyawan sebelum beraktifitas, music itu dinyalakan diruang informasi untuk memotifai dan memberikan smngat pada karywaan.

4. Mengikuti kegiatan Meting dengan staff PT Matahari Departemen Store dipimpin oleh asisten store manajer berisi tentang meningkatkan pelayanan costumer service terhadap pengunjung, agar meningkatkan citra perusahaan sekaligus mutu pelayanan pada costumer.

5. Memberikan masukan-masukan pada setiap karyawan untuk meningkatkan disiplin dalam bekerja dengan sesuai perintah pimpinan, dibimbing oleh supervisor dan security yang bertugas.

6. Mendengarkan music classic selamat malam mendiskusikan dan mencoba untuk memahmi, music tersebut sebagai ucapan terima kasih setelah seharian beraktifitas sekaligus menandakan berakhirnya aktifitas pada hari tersebut.

7. Melaksanakan kegiatan senam pagi, bertujuan untuk memberikan motivasi juga semngat kepada seluruh karyawan PT. Matahari sebelum melakukan aktifitasnya.

*Sumber : arsip penulisan selama pkl*

## 2.3 Deskripsi kegiatan rutin

Deskripsi kegiatan rutin yang dilakukan di Matahari Departemnt Store selama peraktek kerja lapangan adalah sebagai berikut :

a. Melakukan kegiatan menyapa *(greeting)* setiap karyawan yang akan masuk area sebelum melakukan aktifitas, disertai oleh pihak store manajer perusahaan, asisten store manajer perusahaan, supervisor serta seluruh staff yang bertugas, hal tersebu bertujuan untuk memberikan salam atau sapaan selamat pagi pada setiap karyawan agar setiap karyawan termotivasi dan bersemangat untuk memulai aktifitasnya.

Misalnya : “selamat pagi” seluruh pihak staff kepada setiap karyawan dan sebaliknya.

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan rutin yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan.

Gambar 2.2



*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

b. Mencatat jumlah pengunjung yang mengunjungi PT Matahari Departemen Store setiap harinya, dibantu sekaligus dibimbing oleh security yang bertugas ditempat bertujuan untuk mengetahui volume jumlah pengunjung dan sebagai alat ukur perusahaan

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan rutin yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan

dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.3



*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

c. Mendengarkan, mengdiskusikan serta memahami music classic selamat pagi, sebagai ucapan salam selamat pagi pada setiap karyawan dan menyambut karyawan sebelum beraktifitas, music itu dinyalakan di ruang informasi untuk memotivasi dan memberikan semangat pada karyawan

d. Melakukan kegiatan rutin menyapa *(greeting)* setiap karyawan yang akan meninggalkan area setelah seharian beraktifitas, dengan disaksikan oleh sebagian staff Matahari Departemen Store.

e. Memeriksa pakaian dan sekaligus barang bawaan dari setiap karyawan untuk memenuhi standar peraturan perusahaan, hal ini dilakukan untuk memimalisir suatu kehilangan barang

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan rutin yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.4

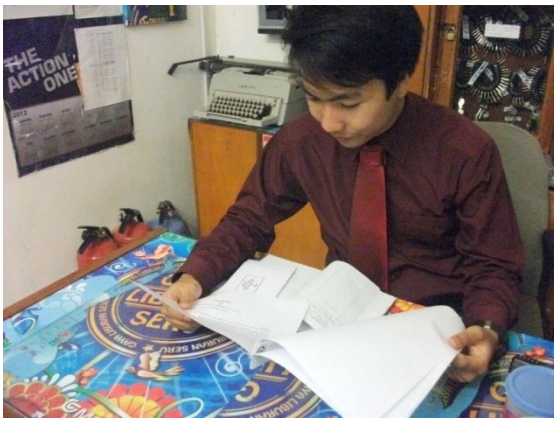


*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

f. Menggandakan dokumen perusahaan, atas perintah pimpinan hal tersebut dilakukan ruangan yang telah ditetapkan oleh pihak pimpinan

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan rutin yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.4




*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

g. Merapikan peralatan perusahaan, di ruangan pimpinan juga ruangan sendiri.

h. Membuat dokumen baru, atas perintah pimpinan seperti surat-menyurat dan lain sebagainya.

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan rutin yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.5



*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

*Sumber : arsip penulisan selama pkl*

**2.4 Deskripsi Kegiatan Insidental**

Deskripsi kegiatan rutin yang dilakukan di Matahari Departement Store selama praktek kerja lapangan adalah sebagai berikut :

a. Membuat acara buka puasa dengan cara berdiskusi dari setiap perwakilan pegawai bersama bertujuan unutuk mempererat tali silahturahmi antara pihak pimpinan dengan pihak karyawan, dalam pembuatan acara tersebut dipimpin oleh supervisor dan didampingi oleh kordinator.

b. Memberikan masukan-masukan pada setiap karyawan untuk meningkatkan disiplin dalam bekerja dengan sesuai perintah pimpinan, dibimbing oleh supervisor dan security yang bertugas.

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan insidental yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.5



*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

c. Mengikuti kegiatan meting untuk menyusun strategi pemasaran penjualan, dengan dipimpin oleh store manjer dan didampingi oleh asisten manejer dan diikuti oleh beberapa staff Matahari.

d. Mengumpulkan data-data dan arsip perusahaan untuk memenuhi laporan PKL.

e. Melaksanakan kegiatan senam pagi, bertujuan untuk memberikan motivasi juga semngat kepada seluruh karyawan PT. Matahari sebelum melakukan aktifitasnya.

f. Memberikan pelayanan *costumer service* kepada setiap pengunjung.

Gambar di bawah adalah pelaksanaan kegiatan insidental yang telah pihak perusahaan terapkan pada setiap karyawannya dan penulis melakukan dokumentasi bertujuan untuk memberikan bukti selama peneliti melakukan Praktek Kerja Lapangan

Gambar 2.6




*Sumber Dokumentasi Peneliti 2012*

*Sumber : arsip penulisan selama pkl*

## 2.5 Analisis Tentang Humas

Analisa kegiatan selama melakukan praktik kerja lapangan di Matahari Departement Store adalah sebagai berikut :

Dalam suatu perusahaan keberadaan humas sangat penting, humas tidak selalu dikatagorikan sebagai pembentukan citra atau nama baik suatu peusahaan, melainkan membantu menginformasikan pada publik internal (dalam organisasi) dan publik eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga ketidakpedulian akan sesuatu organisasi, produk atau tempat dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengertian.

Masyarakat mungkin bersikap melawan pada sebuah situasi karena mereka tidak mengerti apa yang sedang terjadi, atau mengapa hal tersebut bisa terjadi. Profesi humas mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan sejelas-jelasnya sehingga ketidakpedulian, dan bahkan sikap menentang, yang menjadi sifat atmosfir disekelilingnya dapat diputar menjadi pengertian dan penerimaan, dengan mengemukakan informasi secara jelas dan tidak biasa, merupakan cara utama berhasil meraih simpati. Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya " Hubungan Masyarakat" (1986:94) :

Humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama.

Publik relations atau Humas merupakan sebuah ujung tombak dari perusahaan. Pada saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas, karena salah satu fungsi dari PR adalah untuk menjaga image atau citra dari perusahaan. Oleh karena itu PT.Matahari Departemen Store menyadari akan pentingnya keberadaan humas dalam bagian perusahaan.

Public Relations (PR) merupakan fungsi manajement untuk mancapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya.

*Sumber : arsip penulisan selama pkl*

**2.6 Analisa Praktek kerja lapangan di PT. Matahari Departemn Store.**

Berikut Analisa selama praktek kerja lapangan di Matahari Departemen Store sebagai berikut :

Analisa yang dapat dijelaskan penulis dalam kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan Di PT.Matahari Departemen Store adalah bahwa dalam kegiatan humas PT.Matahari departemen Store sudah sesuai dengan apa yang dijelaskan pada pengertian, fungsi, dan tugas utama humas di atas humas PT.Matahari Departemen Store sudah sesuai dengan fungsi dan tugasnya.

Melakukan kegiatan rutin menyapa setiap karyawan yang akan masuk area sebelum melakukan aktifitas, itu sangat penting selain untuk memberikan semangat dan motivasi agar pelayanan yang dilakukan pihak karyawan kepada pelanggan tetap berjalan baik dan profesional, selain itu untuk menjadi

penghubung antara pihak pimpinan dan karyawan agar tetap terjalin hubungan yang baik dan harmonis. Selain itu kita dapat mengetahui opini publik yang terbentuk di masyarakat akibat pengaruh dari informasi-informasi yang disampaikan. Hal ini penting bagi humas untuk mengetahui keberadaan citra perusahaan di mata masyarakat. Salah satu kegiatan internal yang dirasakan sangat penting dalam menjaga hubungan baik dengan karyawan internal, kegiatan yang dilakukan dapat mempererat tali keakraban antar karyawan dan karyawati hal ini sessuai dengan tujuan humas untuk menjalin hubungan tidak hanya dari luar perusahaan tetapi di dalam perusahaan pun sangat penting untuk dilakukan. PT.Matahari Deartemen Store juga melakukan kegiatan eksternal seperti membuat bazar sekaligus promosi yang dilakukan humas, hal ini dilakukan untuk menarik minat beli pelanggan pada Matahari Departement Store. Hal ini menunjukan humas PT.Matahari Deartemen Store berusaha untuk lebih mendekatkan dan mengenalkan khalayak tentang perusahaan dan ini sesuai dengan tujuan humas yaitu untuk membentuk citra baik pada perusahaan.

Posisi divisi humas pada perusahan PT.Matahari Departement Store belum berdiri sendiri. Tetapi dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada perusahaan Matahari Departemen store humas yang belum berdiri sendiri ini sangat baik untuk melakukan-melakukan kegiata-kegiatan yang sudah diuraian di atas tadi. Humas sangat penting dalam perusahan sebagai benteng pembentukan citra dan nama baik perusahaan di mata masyarakat.

Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memeroleh pengertian dan dukungan publik. Dalam suatu perusahaan, humas (Hubugan Masyarakat) adalah profesi yang memegang kendali agar perusahaan tersebut dapat berjalan dengan baik. Humas dianggap menjadikan perusahaan menjadi lebih baik karena dalam kinerjanya, ia harus bisa membangun citra perusahaan tersebut agar penilaian orang terhadap perusahaan tersebut positif.

Pekerjaaan humas perusahaan bukan saja mengumpulkan artikel, dan terkesan ‘omong doang’, namun dalam pekerjaannya kita harus melakukan hal-hal penting seperti survey tempat, dan melakukan evaluasi tentang apa yang lakukan. Jika memang terdapat suatu kesalahan pahaman masyarakat tentang perusahaan tempat dimana humas itu bekerja, maka harus bisa mengakali dengan cara apapun untuk mengembalikan citra perusahaan tersebut. Pekerjaan humas sangat erat kaitannya dengan pers. Apalagi humas perusahaan. Humas perusahaan harus bisa mencari penyebab terjadi kesalah pahaman dengan media massa. Media massa yang hanya ‘asal mencari berita’ biasanya akan menuliskan apapun yang ia ketahui secara sepihak tentang hal yang terjadi pada suatu perusahaan. Memang itu melanggar kode etik jurnalistik, namun biasanya untuk mendapatkan uang, wartawan menulis berita yang seharusnya tidak di tulis. Peran humas disini sangat penting, karena dengan adanya humas kita bisa mengklarifikasi berita yang dianggap salah.

Humas perusahaan harus bisa secerdik mungkin dalam menyusun strategi untuk meningkatkan citra dan reputasi perusahaan, apalagi di zaman yang semakin banyak persaingan ini. Dunia humas saat ini sudah memasuki era yang disebut era kompetisi, di mana pembentukan, pemeliharan dan peningkatan citra (termasuk reputasi) menjadi sangat krusial (penting). Dengan banyaknya perusahaan, maka persaingan makin ketat. Peran humas, bukan hanya menyebarkan informasi kepada khalayak agar mendapatkan opini dan penangkapan kesan mereka terhadap perusahaan. Humas juga harus bisa membangun kepercayaan khalayak tentang perusahaan. Maka dari itu pekerjaan humas tidak terlepas dari *two way communication* (Komunikasi dua arah).

Pekerjaan humas tentu saja tidak terlepas dari prinsip komunikasi, yaitu menciptakan suatu komunikasi yang efektif. Keefektifan suatu komunikasi baru akan tercapai bila timbulnya saling pengertian antara komunikasi dan komunikator, atau bisa dikatakan timbulnya persepsi yang sama tentang memaknai suatu hal. Humas perusahaan adalah tulang punggung perusahaan, jika perusahaan itu ingin mendapatkan reputasi yang baik di mata masyarakat, maka perusahaan itu harus mempunyai humas yang bisa meningkatkan citra perusahaan tersebut, karena perusahaan akan mempunyai citra yang baik, jika humasnya pun baik

## 2.7 Analisis Layanan Perusahaan Matahari Departemen Store Kepada Mahasiswa.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dari definisi diatas maka hal penting dari pelayanan yang pertama adalah interaksi langsung, dan yang kedua adalah kepuasan pelanggan. Karena dari interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain, dapat menimbulkan kepuasan tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh divisi Humas kepada mahasiswi yang sedang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan sangat baik.

Mengingat pada hari pertama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, kami disambut dengan baik oleh para staff yang berada didalam kantor. Kami dibimbing dengan baik dan ramah oleh pembimbing dalam melaksanakan Praktek kerja lapangan.

Kesempatan itu telah memberikan pengalaman bagi mahsiswa sekaligus penulis, khususnya mengenai Praktek kerja Humas perusahaan dan umumnya mengenai pengaplikasian teori dan praktek yang didapat mahasiswa selama perkuliahan terhadap lingkungan perusahaan. Penulis juga sering mendapatkan pengarahan dan bimbingan dari pembimbing PKL.

Khususnya dalam menyampaikan pesan pada karyawan, karena disamping itu humas pun menjadi jembatan antara pihak pimpinan dengan pihak karyawan, Penulis juga diberikan kesempatan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan. Hasil kerja praktek ini memberikan suatu pemahaman yang berarti bagi penulis tentang bagaimana sistematika kerja humas dalam perusahaan.

*Sumber : arsip penulisan selama pkl*