

BAB IV

DESKRIPSI PEKERJAAN

4.1 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Proyek Akhir berlangsung selama 60 (enam puluh) hari, 640 (enam ratus empat puluh) jam. Dalam kurun waktu tersebut, program Proyek Akhir yang dilaksanakan pada bagian Hubungan Masyarakat (Humas) di PT Pelindo Properti Indonesia yang pelaksanaannya pada:

Tanggal : 30 Januari 2017 – 22 Mei 2017

Tempat : Hubungan Masyarakat (Humas)
PT Pelindo Properti Indonesia

Peserta : Fatimah Mega Anggraeni

NIM : 14.39015.0016

Dalam pelaksanaan Proyek Akhir yang berlangsung selama 60 (enam puluh) hari, 640 (enam ratus empat puluh) jam di PT Pelindo Properti Indonesia, berikut ini adalah rincian kegiatan yang dilakukan selama Proyek Akhir di bagian Humas PT Pelindo Properti Indonesia. Dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Daftar Kegiatan selama Proyek Akhir

No.	Kegiatan dan Pekerjaan
1.	Pelayanan Eksternal
2.	Pembuatan <i>Press Release</i>
3.	Dokumentasi Acara dan Publikasi
4.	Indeks Media Cetak dan Media <i>Online</i>
5.	Kliping Berita
6.	Telepon Manner

4.2 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Proyek Akhir pada bagian Hubungan Masyarakat (Humas) PT Pelindo Properti Indonesia adalah:

- a. Studi Observasi, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian humas.
- b. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan Proyek Akhir yaitu pada bagian humas.
- c. *Study Literature* atau Perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku-buku yang mendukung penyelesaian laporan Proyek Akhir yang tersedia di perpustakaan.
- d. Penyusunan Laporan, yaitu setelah melakukan kegiatan Proyek Akhir. Penulis menyusun laporan Proyek Akhir yang menjadi prasyarat dalam menyelesaikan mata kuliah Proyek Akhir.
- e. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan.

4.3 Peran Sekretaris pada Humas PT Pelindo Properti Indonesia

4.3.1 Pelayanan Eksternal

Pelayanan eksternal yang dimaksud dalam hal ini ialah bagaimana etika ketika ada tamu atau klien yang berkunjung ke perusahaan. Tamu atau klien adalah seseorang atau kelompok yang datang ke sebuah perusahaan untuk tujuan tertentu. Salah satu tugas sekretaris maupun Hubungan Masyarakat (Humas) yaitu mengatur

jadwal pertemuan serta menjamu tamu atau klien dari luar ketika berkunjung pada perusahaan kita.

Dalam menerima tamu atau klien kita harus memperhatikan etika-etika yang ada agar tercipta suasana yang menyenangkan di lingkungan kerja tersebut serta agar tamu/klien merasa nyaman dan mempunyai kesan baik ketika melangsungkan kerjasama. Selain itu, seorang sekretaris maupun Humas juga harus memahami sikap dan karakter setiap tamu atau kliennya agar mereka merasa nyaman berada di dekat kita.

Pada saat pelaksanaan Proyek Akhir pada bagian Humas menerima tamu adalah hal yang sudah biasa dilakukan karena Humas merupakan bagian yang menangani pihak internal maupun eksternal yang mana salah satunya yaitu menerima tamu. Hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat menerima tamu yaitu:

1. Apabila sudah ada janji mohon untuk ditepati.
2. Apabila tamu masuk, hendaknya disambut dengan berdiri dan senyuman.
3. Ruangan harus bersih, nyaman dan rapi.
4. Berpakaian yang sopan dan bertutur kata yang baik.
5. Jangan lupa untuk menanyakan nama, asal perusahaan/instansi serta tujuan bertamu.
6. Tutuplah pertemuan dengan mengucapkan terima kasih, ungkapan bahwa senang telah menjalin kerjasama dengan mereka dan ucapan semoga dapat bertemu di lain kesempatan.

4.3.2 Pembuatan *Press Release*

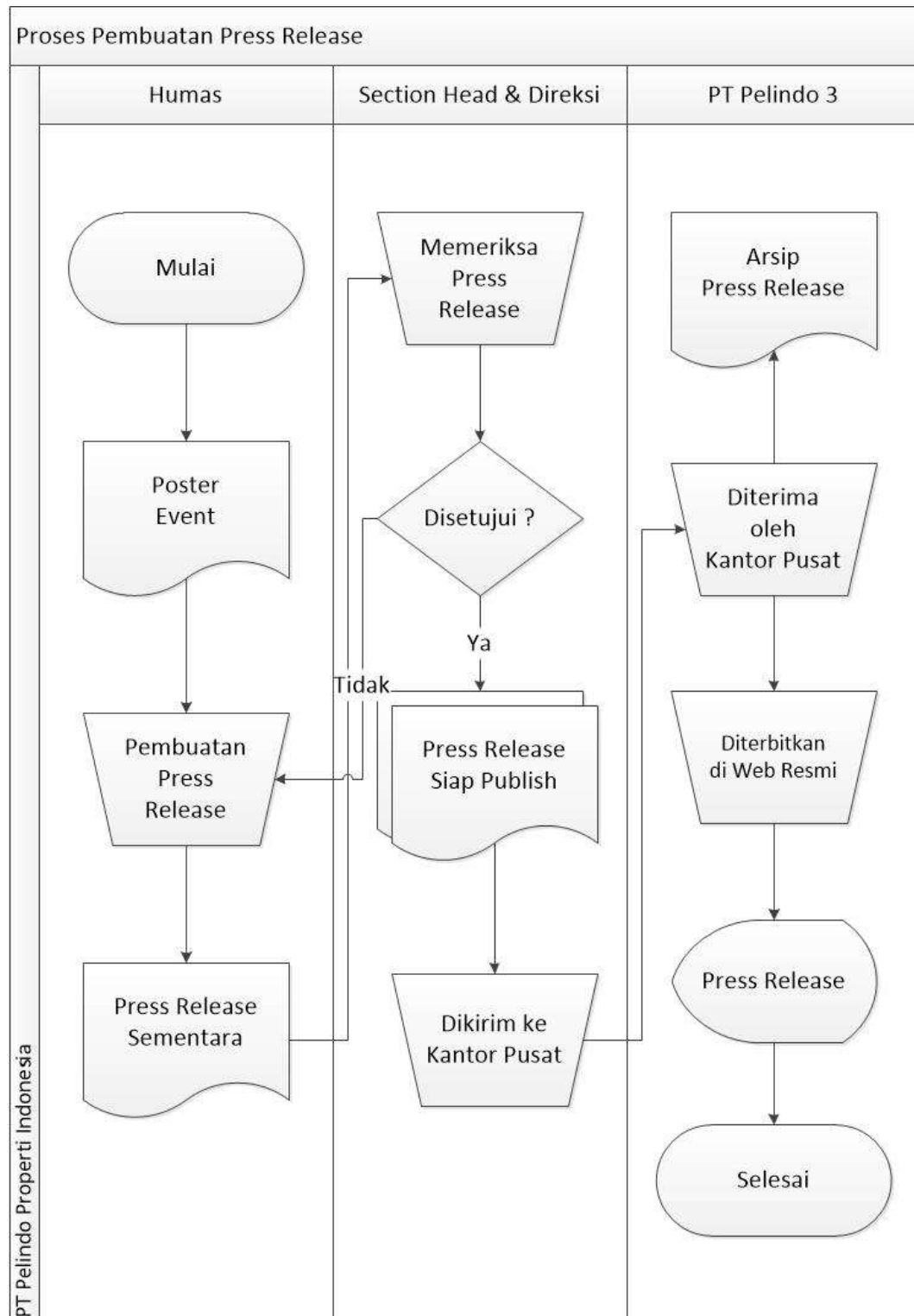
Press release adalah wadah untuk memberikan informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh perusahaan salah satunya PT Pelindo Properti

Indonesia melalui siaran *pers* atau surat kabar, baik secara lisan maupun tertulis yang ditujukan kepada media untuk diumumkan seolah-olah *press release* tersebut merupakan berita sehingga masyarakat tertarik untuk mendengar maupun membaca berita tersebut.

Langkah-langkah membuat *press release*, yaitu:

1. Tentukan terlebih dahulu tema *press release* yang akan diangkat, misalnya “*Surabaya Northquay* sebagai Destinasi Wisata Baru di Kota Surabaya”.
2. Isi *press release* sesuai dengan data-data yang diperoleh dengan bahasa jurnalistik, tentunya memperhatikan unsur 5W1H (*What, Where, When, Who, Why* dan *How*).
3. Konsultasikan *draft press release* ke *Section Head* dan Direksi untuk dicek kembali isi tulisan kita.
4. Jika *press release* tersebut sudah benar, maka tahap selanjutnya yaitu mengirimkan kepada kantor pusat yakni PT Pelindo 3 untuk diterbitkan di *web* resmi sebagai sebuah berita.

Berikut adalah *document flow* pembuatan *press release* PT Pelindo Properti Indonesia beserta contoh *press release* yang telah dibuat oleh Humas. Dapat dilihat pada Gambar 4.1 dan 4.2



Gambar 4.1 *Flowchart* Pembuatan *Press Release*

Di bawah ini merupakan penjelasan gambaran *flowchart* yang sudah ada pada Gambar 4.1

Pembuatan *press release* dimulai dari melihat dokumen poster *event* yang telah dibuat oleh bagian Humas sebelumnya. Dari poster tersebut adalah sebagai dasar untuk menyusun *press release* dan dicetak sebagai *draft press release* sementara. Kemudian *press release* sementara diserahkan ke *section head* dan direksi untuk dikoreksi. Apabila disetujui, maka *press release* akan dijadikan sebagai *draft press release siap publish*, yang akan digandakan dan kemudian akan dikirimkan ke kantor pusat. Setelah kantor pusat menerima *press release* tersebut, sebagai tahap akhir maka *press release* akan diterbitkan di web resmi perusahaan.



NO:PRS.008/HUMAS/VII-2016

Press Release
Romance Love di Surabaya North Quay

Surabaya (10/2) – Saat ini PT Pelindo Properti Indonesia berupaya untuk meningkatkan acara atau kegiatan yang dilakukan di Surabaya North Quay, agar masyarakat Surabaya dan sekitarnya semakin sering berkunjung serta menjadikannya sebagai tempat nongkrong-santai bersama keluarga, kerabat ataupun teman.

Bersamaan dengan bulan Februari ini, yang merupakan bulan kasih sayang, dimana sebagian orang menjadikannya sebagai momen untuk menunjukkan rasa kasih sayang kepada orang yang dicintainya, PT Pelindo Properti Indonesia akan mengadakan event dengan tema “Romantic Love”, yang bekerja sama dengan MLD SPOT.

Acara ini akan diadakan pada hari Selasa, 14 Februari 2017, pukul 17.00-23.00 WIB di Harbour Side dan tidak dipungut biaya apapun untuk menghadirinya, alias free.

Sembari menikmati udara pinggiran laut dan berkumpul dengan orang tercinta, pengunjung juga akan dihibur oleh special performance dari Female DJ dan Magneto Band. Pengunjung juga dapat menikmati aneka kuliner khas nusantara yang tersedia di area food court.

###

Tentang Pelindo Properti Indonesia:

Pelindo Properti Indonesia merupakan lini usaha Pelindo III yang bergerak di bidang infrastruktur sebagai pengembang bisnis properti. Pelindo Properti Indonesia bervisi untuk menjadi *A Leading Maritime Property Developer*. Diresmikan pada 31 Desember 2014, Pelindo Properti Indonesia bertujuan untuk mengembangkan potensi bisnis properti terutama pada daerah yang belum tereksplorasi, meski memiliki potensi wisata maritim yang prospektif.

Dengan optimalisasi investasi properti di kawasan pelabuhan, Pelindo Properti Indonesia telah mengubah wajah pelabuhan di Indonesia menjadi kawasan wisata yang eksotis dan eksklusif serta bertaraf internasional.

Informasi lebih lanjut, silakan hubungi:

Luthfi Rizqi Noormasfuh
Humas PT Pelindo Properti Indonesia

Gambar 4.2 Press Release “Romance Love di Surabaya North Quay”

4.3.3 Dokumentasi Acara dan Publikasi

Dokumentasi acara merupakan kegiatan wajib bagi seorang Humas. Hal ini dilakukan ketika ada sebuah acara yang diadakan di ruang lingkup perusahaan. Bentuk dokumentasi dapat berupa foto atau video, yang akan disimpan dan dipublikasikan melalui media sosial yang dimiliki oleh Humas, seperti Facebook, Instagram dan Twitter. Berikut adalah contoh dokumentasi dan publikasi yang dilakukan oleh humas. Dapat dilihat pada Gambar 4.3 dan 4.4



Gambar 4.3 Kunjungan Siswa/I SMPN 32 Surabaya di Surabaya NorthQuay



Gambar 4.4 Publikasi melalui Media Sosial “Instagram”

4.3.4 Indeks Media Cetak dan Media Online

Salah satu tugas Humas yaitu mencari berita tentang PT Pelindo Properti Indonesia yang fungsinya untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa sering media meliputnya sehingga dengan banyak dan seringnya media meliput maka semakin banyak masyarakat yang mengenal PT Pelindo Properti Indonesia, baik itu

berita positif maupun negatif, sehingga dapat memberi motivasi bagi perkembangan PT Pelindo Properti Indonesia. Media yang diindeks adalah media cetak, dapat berupa koran, majalah atau lain sebagainya dan media *online*. Berikut adalah kolom yang berisi daftar indeks media cetak dan media *online*, dapat dilihat pada Gambar 4.5 dan 4.6



		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
DOKUMENTASI HUMAS PT PELINDO PROPERTI INDONESIA											
TAHUN 2017											
BULAN : MARET											
NO	HARI	TANGGAL	JUDUL BERITA	MEDIA	OPINI						
					POS	MEG	NET				
1	Rabu	22 Maret 2017	Pantai Boom Bangjuwangi Ditutup untuk Proyek Pelabuhan Marina	detik.com	x						
2	Rabu	22 Maret 2017	Pelindo Properti Indonesia mulai terapkan digitalisasi	lensaIndonesia.com	x						http://news.detik.com/berita-jawa-timur/d_345424/pantai-boom-bangjuwangi-ditutup-untuk-proyek-pelabuhan-marina
3	Kamis	23 Maret 2017	Persiapan Proyek Marina, Pantai Boom Bangjuwangi Ditutup	regional.kompas.com	x						http://www.lensaIndonesia.com/2017/03/22/pelindo-properti-indonesia-mulai-terapkan-digitalisasi.html
4	Rabu	29 Maret 2017	Kapal Pesiar MV Seabourn Encore Kunjungi Surabaya	jawapos.com	x						http://regional.kompas.com/read/2017/03/22/193333731periapan-proyek-marina-pantai-boom-bangjuwangi-ditutup
5	Rabu	29 Maret 2017	VIDEO: Kapal Pesiar Seabourn Encore Cruise Akan Kembali Berlayar, Pengunjung Semakin Memadati SNG	jatim.tribunnews.com	x						http://www.jawapos.com/read/2017/03/29/194932/kapal-pesiar-mvu-seabourn-encore-kunjungi-surabaya
6	Rabu	30 Maret 2017	Ternyata Cak dan Ming Surabaya Lebih Dikenali Masyarakat Saat Kenakan Benda Ini	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/29/video-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-akan-kembali-berlayar-pengunjung-semakin-memadati-sng
7	Rabu	31 Maret 2017	VIDEO: Kelling Kota Surabaya, Mana Saja Tempat Jang Dikunjungi Wisman Seabourn Encore Cruise?	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/ternyata-cak-dan-ming-surabaya-lebih-dikenali-masyarakat-saat-kenakan-benda-ini
8	Rabu	32 Maret 2017	Kapal Pesiar di Surabaya North Quay Jadi Obyek Selife Pengunjung	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/video-kota-surabaya-mana-saja-tempat-jang-dikunjungi-wisman-seabourn-encore-cruise
9	Rabu	33 Maret 2017	Terungkap, Pupanya Begini Cara Warga Surabaya Perakukan Dollar Amerika, Beds Sama Dollar Lainnya!	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/kapal-pesiar-di-surabaya-north-quay-jadi-obyek-selife-pengunjung
10	Rabu	34 Maret 2017	Kedatangan Kapal Pesiar Seabourn Encore Cruise di Surabaya North Quay, Wisatawan Penuli Lokasi	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/terungkap-pupanya-begini-cara-warga-surabaya-perakukan-dollar-amerika-beds-sama-dollar-lainnya
11	Rabu	35 Maret 2017	Buka Stan Money Changer Untuk Turis Kapal Seabourn Encore Cruise, Bank Jatim Siapkan Dana Segini	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/kedatangan-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-di-surabaya-north-quay-wisatawan-penuli-lokasi
12	Rabu	36 Maret 2017	Kesan Kapten Kapal Pesiar Seabourn Encore Cruise Saat Pertama Kali Tiba di Indonesia	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/buka-stand-money-changer-untuk-turis-kapal-seabourn-encore-cruise-bank-jatim-siapkan-dana-segini
13	Rabu	37 Maret 2017	Penumpang Kapal Pesiar Seaborn Encore Cruise Akan Tinggal 19 Hari, Perhentian Terakhirnya di Sini	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/kesan-kapten-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-saat-pertama-kali-tiba-di-indonesia
14	Rabu	38 Maret 2017	VIDEO: Turis Mancanegara Kapal Pesiar Seabourn Encore Cruise Antusias Disambut Reog Ponorogo	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/penumpang-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-akan-tinggal-19-hari-perhentian-terakhirnya-di-sini
15	Rabu	39 Maret 2017	Turis Mancanegara Kapal Pesiar Seabourn Encore Cruise Turun Disambut 55 Reog Ponorogo	jatim.tribunnews.com	x						http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/video-turis-mancanegara-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-antusias-disambut-reog-ponorogo
16											http://jatim.tribunnews.com/2017/03/28/turis-mancanegara-kapal-pesiar-seabourn-encore-cruise-turun-disambut-55-reog-ponorogo
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											

Gambar 4.5 Indeks Berita Online per Maret 2017

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	REKAPITULASI BERITA MEDIA CETAK															
2	DOKUMENTASI HUMAS PT PELINDO PROPERTI INDONESIA															
3	2017															
4																
5	No	Hari	Tanggal	Judul Berita	Media	OPINI		Hal	Asal berita		Jenis artikel		Sponsor/Adv			
POS						NEG	FC		BW	PPI	Anak Perusahaan	Non Artikel PPI		Artikel Berita	Foto Berita	
7	1		27 Desember 2016-2 Januari 2017	PPI Kebut Pembangunan Dermaga Marina Boom	Maritim	x		x								
8	2		10-23 Januari 2017	Bisnis Wisata Labuhan Bajo dikuasai Pendatang	Maritim		x									
9	3		Minggu 5 Februari 2017	Penumpang MS Volendam Nikmati Kota	Jawa Pos	x		x								
10	4		Sabtu 29 April 2017	Dermaga "Yacht" Terbesar Dibangun	Kompas	x		x								
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																

Gambar 4.6 Indeks Berita Media Cetak per 2017

4.3.5 Kliping Berita

Kliping merupakan aktifitas menggunting/memotong dari suatu media cetak seperti buku, koran, majalah, dan lain-lain, kemudian potongan-potongan tersebut ditempel pada sebuah bidang seperti buku, karton ataupun di arsipkan ke dalam outner. Humas melakukan kliping apabila menemukan berita pada media cetak tentang PT Pelindo Properti Indonesia yang fungsinya yaitu dijadikan sebagai arsip atau bukti nyata bahwa PT Pelindo Properti Indonesia telah diberitakan oleh media. Contoh dapat dilihat pada Gambar 4.7 dan 4.8





Gambar 4.7 Kliping Berita 5 Februari 2017



Gambar 4.8 Kliping Berita 29 April 2017

4.3.6 *Telepon Manner*

Pada saat menerima telepon tunggulah kira-kira 2 (dua) kali dering, jangan biarkan penelepon menunggu terlalu lama, lalu angkat telepon dengan menggunakan tangan kiri. Kemudian ucapkan salam dan nama perusahaan atau nama departemen. Tanyakan kepada siapa kita berbicara, kemudian dengarkan informasi atau pesan yang disampaikan oleh penelepon sampai selesai. Jika penelepon ingin berbicara dengan orang yang ada di ruangan kita maka kita bisa langsung memberikan telepon tersebut ke orang yang dituju. Namun, jika orang yang dituju sedang tidak ada di tempat kita bisa menawarkan kepada penelepon untuk meninggalkan pesan atau menelepon kembali pada lain waktu.

Saat kita ingin menelepon seseorang kita bisa langsung menekan nomor yang dituju, kemudian jika sudah terangkat maka kita tunggu penerima mengucapkan salam dan nama perusahaan atau departemen, barulah kita menjawab salam disertai dengan menyebutkan nama perusahaan atau departemen kita. Kemudian sampaikan informasi yang ingin disampaikan kepada penerima telepon. Setelah itu ditutup dengan ucapan terima kasih dan salam.

Hal-hal yang harus diperhatikan pada saat *handling* telepon internal:

1. Menyiapkan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat informasi dari penelepon.
2. Angkatlah telepon pada saat dering ke-2 (kedua) karena jika melebihi dering tersebut akan membuat penelepon menunggu lama dan itu merupakan sikap yang tidak etis dan dapat mengganggu suasana kerja.

3. Memulai dengan salam diikuti dengan identitas perusahaan atau departemen tempat kita bekerja, misal “Selamat pagi, Bagian Humas PT Pelindo Properti Indonesia, Ada yang bisa saya bantu?”
4. Jika penelepon ingin berbicara dengan orang lain atau pimpinan yang ada di tempat kerja, penelepon dimohon untuk menunggu sebentar, misal “Mohon ditunggu sebentar ya Bapak/Ibu, akan saya sambungkan kepada Terima kasih”
5. Jika penelepon menitipkan pesan segera catat pada buku catatan dan jangan lupa untuk menyampaikan bahwa pesan tersebut akan diberitahukan kepada orang yang dituju, misal “Nanti akan segera saya sampaikan kepada, ada yang ingin disampaikan lagi Bapak/Ibu?”
6. Jika pembicaraan sudah selesai, jangan menutup telepon terlebih dahulu sebelum penelepon menutup dan jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih.

Hal-hal yang harus diperhatikan pada saat *handling* telepon eksternal:

1. Persiapkan nomor telepon perusahaan atau departemen yang akan dihubungi.
2. Persiapkan informasi yang akan disampaikan.
3. Persiapkan catatan dan alat tulis apabila ada hal-hal yang perlu dicatat.
4. Ketika telepon terangkat, tunggu penerima mengucapkan salam dan menyebutkan identitas perusahaannya, barulah kita sebagai penelepon mengucapkan salam dan identitas perusahaan.
5. Kemudian baru menyampaikan informasi atau pesan yang terlebih sudah disiapkan sebelumnya.

6. Setelah pembicaraan selesai jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih dan salam, misal “Terima kasih atas waktunya, Selamat Pagi”.

4.4 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pekerjaan yang penulis lakukan di bagian hubungan masyarakat (Humas) PT Pelindo Properti Indonesia, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, diantaranya adalah:

4.4.1 Belum Adanya Sistem Penjadwalan

Penjadwalan merupakan salah satu hal yang penting untuk setiap divisi atau bagian di perusahaan, khususnya bagian Humas, karena penjadwalan akan membantu seorang Humas sebagai *reminder* akan kegiatan atau yang akan berlangsung dan Humas dapat menyiapkan beberapa hal yang dibutuhkan.

Begitu pula yang dibutuhkan oleh Humas PT Pelindo Properti Indonesia, yakni sebuah jadwal sebelum kegiatan atau *event* yang akan berlangsung, untuk mengingatkan bahwa seorang Humas harus menyiapkan sebuah *press release* atas kegiatan atau *event* tersebut.

Humas dapat memanfaatkan berbagai media untuk penjadwalan, salah satunya ialah *google calendar*. Selain fitur *google calendar* yang sangat mudah digunakan, juga memiliki berbagai keunggulan, antara lain:

1. Dapat berbagi atau *share* jadwal yang telah kita buat kepada orang lain
2. Kalender dapat disinkronisasikan dengan kalender di perangkat *mobile*
3. Terdapat notifikasi peringatan terhadap jadwal tertentu
4. Dapat mengajak teman dan mengetahui respon mereka dalam suatu acara
5. Dapat disinkronisasikan dengan aplikasi *desktop*

6. Dapat diakses secara *offline* dalam bentuk *read only*
7. Gratis atau tidak dipungut biaya.

4.4.2 Belum Adanya Format *Upload* Informasi ke Media Sosial

Media sosial merupakan media yang paling efektif yang digunakan sebuah perusahaan untuk menyebarkan informasi ke masyarakat. Karena tidak dipungkiri bahwa saat ini hampir setiap orang di seluruh dunia tidak bisa lepas dari media sosial. Media sosial seakan sudah menjadi trend gaya hidup bagi siapapun.

Humas PT Pelindo Properti Indonesia pun melakukan hal sama, yakni menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi (seperti kegiatan atau *event* yang sedang berlangsung) ke masyarakat. Media sosial yang dimiliki oleh Humas saat ini ialah *Facebook*, *Instagram* dan *Twitter*.

Berikut ini adalah beberapa postingan di berbagai media sosial yang dilakukan oleh Humas.



Gambar 4.9 Postingan Informasi melalui *Facebook*



Gambar 4.10 Postingan Informasi melalui *Instagram*



Gambar 4.11 Postingan Informasi melalui *Twitter*

Dapat dilihat pada Gambar 4.9, 4.10 dan 4.11 bahwa setiap postingan yang dilakukan oleh Humas tidak seragam. Tidak seragamnya postingan dalam hal ini dikarenakan PT Pelindo Properti Indonesia belum memiliki format baku untuk setiap postingan yang akan diunggah di media sosial. Format baku diperlukan untuk membantu pekerjaan Humas menjadi lebih mudah dan membuat setiap postingan terlihat lebih rapi. Oleh karena itu, seharusnya humas memiliki format baku untuk setiap postingannya, seperti:

1. Postingan kegiatan atau *event* yang sedang berlangsung
 - a. Alinea 1: Berisi hari dan tanggal kegiatan atau *event* yang sedang berlangsung.
 - b. Alinea 2: Berisi uraian kegiatan atau *event* yang sedang berlangsung.
 - c. Alinea 3: Berisi *Hashtag* terkait kegiatan atau *event* yang sedang berlangsung.

Contoh:

Kamis, 23 Februari 2017

Kunjungan SMAT Krida Nusantara Bandung di Surabaya NorthQuay, yang merupakan rangkaian acara Study Tour siswa/i kelas X-XI

#surabayanorthquay #exploresurabaya #pelindopropertiindonesia #pelindo3

2. Postingan ucapan hari besar nasional atau internasional
 - a. Alinea 1: Berisi ucapan terkait hari besar nasional atau internasional yang sedang berlangsung.
 - b. Alinea 2: Berisi *Hashtag* terkait hari besar nasional atau internasional yang sedang berlangsung.

Contoh:

Marhaban yaa Ramadhan . . .

Bulan suci penuh berkah telah tiba, saatnya untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah SWT dengan menjauhi larangan-Nya dan memperbanyak ibadah kepada-Nya
Selamat Menunaikan Ibadah Puasa 1438 Hijriah ☺

#marhabanyaaramadhan #puasaramadhan #1438hijriah #pelindopropertiindonesia
#pelindo3

3. Postingan kegiatan atau event yang akan diadakan oleh perusahaan
 - a. Alinea 1: Berisi uraian kegiatan atau *event* yang akan diadakan beserta tanggalnya.
 - b. Alinea 2: Berisi ajakan kepada masyarakat guna mengikuti kegiatan atau *event* yang akan diadakan.
 - c. Alinea 3: Berisi *Hashtag* terkait kegiatan atau event yang akan diadakan.

Contoh:

Coming soon Artania Cruise Ship at Surabaya Northquay ☺

Ayoo arek-arek suroboyo sak sekitare, monggo merapat nang Surabaya NorthQuay!!! Kapan maneh ndelok kapal pesiar sandar nang suroboyo lek ga nang Surabaya NorthQuay, sekalian isok selfie-selfie ambek ngumpul bareng konco lan keluarga, syukur-syukur lek isok kenalan ambek bulene pisan yoo rekk :D

dicatet tanggale yoo, Rabu 1 Maret 2017, acara FREE alias GRATIS!!!!

nang kono ga cuman onok kapal sandar tok, tapi yoo akeh acara seng diadakno, contohe food bazaar, band performance, tarantula community, reptile community, lan lain-lain e rekk


#surabayanorthquay #eventsurabaya #exploresurabaya #pelindopropertiindonesia
#pelindo3

4.4.3 Belum Adanya Media Pelayanan Informasi

Salah satu tugas Humas adalah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, humas membutuhkan media yang akan mendukung dan membantunya, yakni sebuah *form*. *Form* dapat berupa 2 jenis, yaitu *paper form* dan *digital form*.

Paper form yang dimaksud ialah bentuk fisik kertas yang telah disediakan oleh Humas. Ini dapat digunakan apabila seseorang telah datang secara langsung ke kantor dan bertemu dengan Humas. Berikut adalah contoh *template paper form* yang dapat digunakan oleh Humas. Dapat dilihat pada Gambar 4.12



 **PELINDO PROPERTI INDONESIA**

Form Pengajuan Informasi

Nama :

Instansi :

Pekerjaan :

Keperluan :

Pertanyaan yang Diajukan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(Tempat, Tanggal)

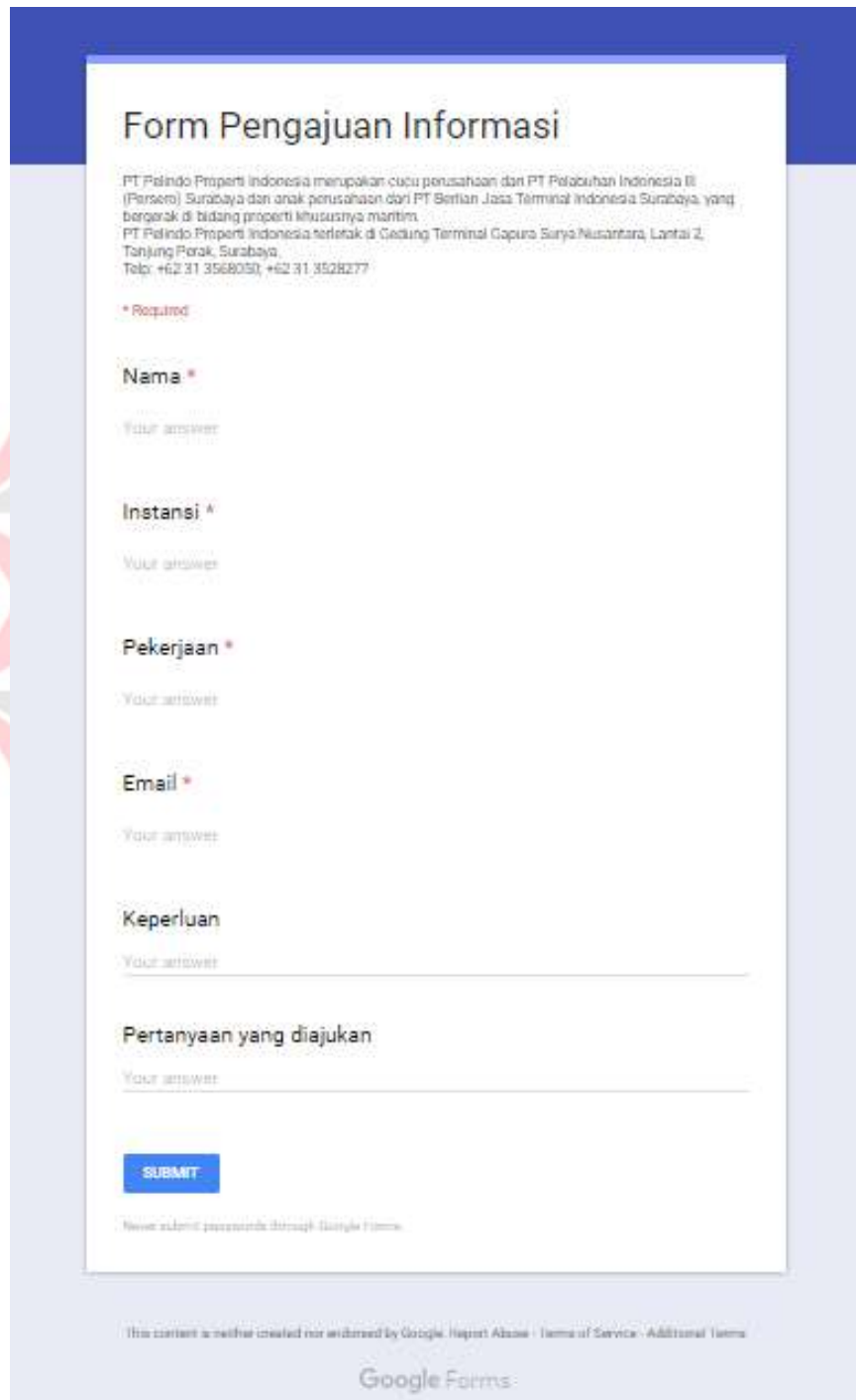
Tanda Tangan

(Nama Terang)

Gambar 4.12 Contoh *Paper Form*

Selain *paper form*, tentu dibutuhkan *digital form* untuk seseorang yang tidak dapat datang langsung ke kantor dan bertemu dengan Humas. Salah satu media *digital form* yang dapat digunakan dengan mudah oleh Humas ialah *google form*.

Google form ini dapat disematkan di *web* perusahaan, sehingga memudahkan masyarakat yang akan membutuhkan informasi dari Humas. Berikut adalah contoh *template google*. Dapat dilihat pada Gambar 4.13



The image shows a Google Form titled "Form Pengajuan Informasi" (Information Request Form). The form is set against a blue header and a light blue background. The main content area is white and contains the following elements:

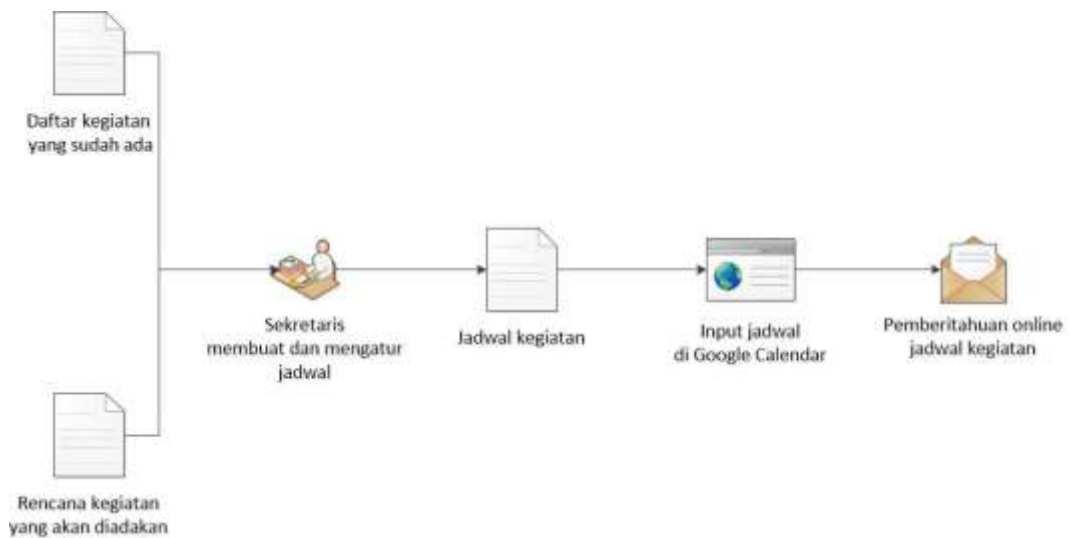
- Title:** Form Pengajuan Informasi
- Introduction:** PT Pelindo Properti Indonesia merupakan cucu perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Surabaya dan anak perusahaan dari PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Surabaya yang bergerak di bidang properti khususnya maritim. PT Pelindo Properti Indonesia terletak di Gedung Terminal Capura Surya Nusantara, Lantai 2, Tanjung Perak, Surabaya. Telp: +62 31 3568050, +62 31 3528277
- Required Fields:** Indicated by a red asterisk (* Required).
- Fields:**
 - Nama ***: Your answer
 - Instansi ***: Your answer
 - Pekerjaan ***: Your answer
 - Email ***: Your answer
 - Keperluan**: Your answer
 - Pertanyaan yang diajukan**: Your answer
- Submit Button:** A blue button labeled "SUBMIT".
- Footer:** "Never submit passwords through Google Forms." and "This content is neither created nor endorsed by Google. Report Abuse - Terms of Service - Additional Terms".

Gambar 4.13 Contoh *Digital Form* "Google Form"

4.5 Pembahasan Masalah

4.5.1 Penjadwalan

Dengan adanya sistem penjadwalan dari *Google Calendar*, maka dapat membantu hubungan masyarakat (Humas) dalam hal reminder untuk membuat *press release* sebelum *event* atau kegiatan dilaksanakan. Berikut adalah alur kerja penjadwalan dalam Humas PT Pelindo Properti menggunakan *Google Calendar*.



Gambar 4.14 *Workflow* Penjadwalan Humas

Di bawah ini merupakan penjelasan gambaran *workflow* yang sudah ada pada Gambar 4.14

1. Menyiapkan daftar kegiatan yang sudah ada sebelumnya dan rencana kegiatan yang akan diadakan.
2. Sekretaris akan membuat dan mengatur kembali jadwal agar tidak tumpah tindih.
3. Jadwal kegiatan yang sudah teratur akan diinput di *Google Calendar* milik Humas PT Pelindo Properti Indonesia. Dalam menginput jadwal, *reminder* akan dilakukan H-3 sebelum *event* atau kegiatan dilakukan.

4. Setelah jadwal diinput di *Google Calendar*, maka akan memberi notifikasi di *PC* dan perangkat *mobile* Humas untuk memberitahukan bahwa *event* atau kegiatan akan segera dilaksanakan serta Humas harus segera menyiapkan *press release event* atau kegiatan tersebut.

4.5.2 Format Upload Media Sosial

Belum adanya format *upload* untuk setiap postingan yang akan diunggah ke media sosial oleh Humas PT Pelindo Properti Indonesia akan memberikan beberapa permasalahan, diantaranya kurangnya keterangan dalam kalimat unggahan akan membuat informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik, respon yang akan diberikan oleh masyarakat akan berkurang. Contoh postingan yang telah diunggah oleh Humas yang tidak sesuai dapat dilihat pada Gambar 4.15 berikut ini



Gambar 4.15 Contoh Postingan yang Diunggah oleh Humas

Dapat dilihat pada keterangan pada yang tertera pada postingan di atas bahwa memiliki kekurangan, diantaranya:

1. Keterangan siapa saja yang akan meramaikan acara tersebut?

2. Kelengkapan waktu pelaksanaan acara
3. Apakah dibuka untuk umum atau tidak?
4. Apakah dipungut biaya atau tidak?

Gambar dan keterangan hendaknya memiliki kelengkapan yang sesuai agar pembaca dapat memahami informasi dengan baik. Contoh keterangan postingan yang sesuai adalah sebagai berikut:

Welcoming The Seabourn Encore Cruise

March QuayDay

Untuk penikmat kapal pesiar yang sering singgah di Indonesia, khususnya SURABAYA, bakalan ada event keren nih yang akan diadakan oleh Surabaya NorthQuay

Catet yaa waktunya . . .

Selasa, 28 Maret 2017

10.00 – 21.00 WIB

Bakalan ada beberapa pengisi acara yang akan memeriahkan acara ini loh, diantaranya:

Remo Dance, Tarantula Community, Authentic East Java Batik, Gizi Supercream, Body & Foot Massages dan Sari Ayu Beauty Class & Facial Services.

wahh . . . tunggu apalagi??? langsung dateng aja yukk ke Surabaya NorthQuay!!!

eitsss, acaranya GRATIS dan dibuka untuk umum ☺

#marchevent #surabayanorthquay #exploresurabaya #surabayatourism #eventjatim

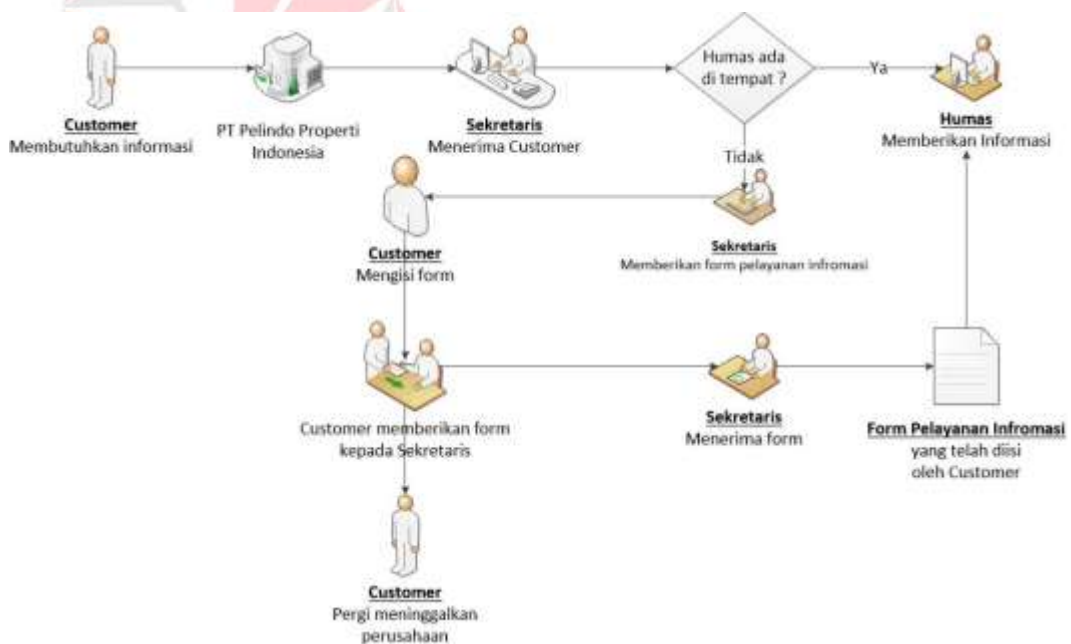
#eventsurabaya #pelindopropertiindonesia #pelindo3

Dengan menggunakan kata-kata yang interaktif dan menarik maka dapat memikat pembaca untuk membaca lebih detail postingan unggahan tentang acara

yang akan diadakan. Hal itu tentu sangat membantu Humas salah satunya dalam hal promosi. Dan dengan adanya format baku untuk setiap unggahan ke sosial media akan memudahkan pekerjaan Humas dan membuat setiap postingan ke sosial media lebih rapi dari sebelumnya.

4.5.3 Media Pelayanan Informasi

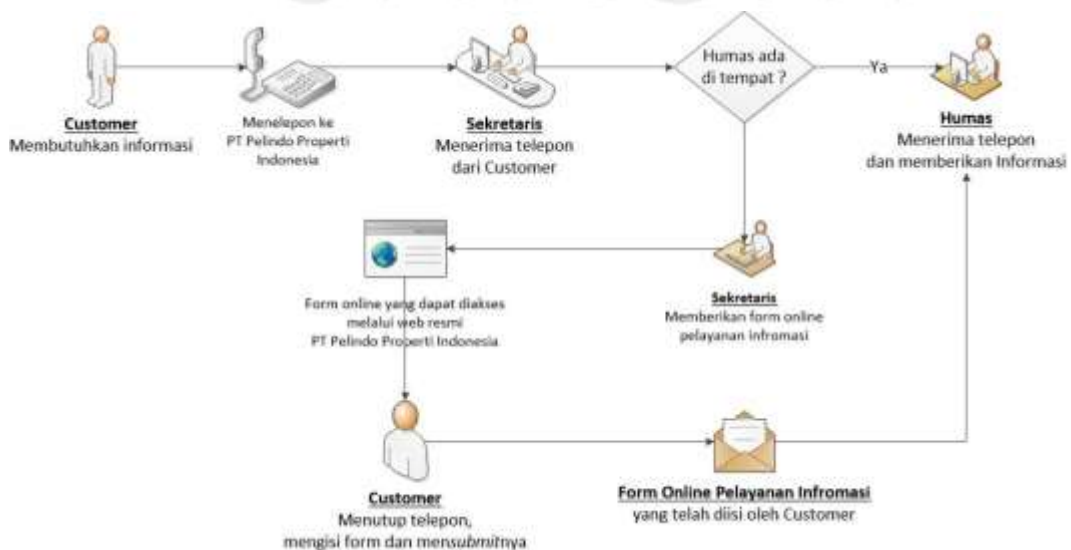
Dengan adanya media pelayanan informasi yang disediakan oleh Humas, baik berupa media offline maupun online yang diperuntukan bagi customer yang membutuhkan informasi mengenai PT Pelindo Properti Indonesia dapat membantu meringankan beban pekerjaan Humas sebelumnya. Berikut adalah alur kerja dalam pelayanan informasi PT Pelindo Properti Indonesia, yaitu berupa offline dan online.



Gambar 4.16 *Workflow* Pelayanan Informasi *Offline*

Di bawah ini merupakan penjelasan gambaran *workflow* yang sudah ada pada Gambar 4.16

1. *Customer* yang membutuhkan informasi mengenai PT Pelindo Properti Indonesia datang langsung ke perusahaan di Terminal Gapura Surya Nusantara, Lantai 2, Tanjung Perak – Surabaya.
2. *Customer* yang sudah datang di perusahaan, akan diterima oleh sekretaris perusahaan dan akan dipersilahkan untuk menemui Humas agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Apabila Humas tidak ada di tempat, maka sekretaris akan memberikan *form* pelayanan informasi yang dapat dilengkapi oleh *customer*.
4. *Customer* dipersilahkan mengisi dan melengkapi *form* tersebut dan memberikannya lagi kepada sekretaris.
5. *Form* yang telah diisi oleh *customer* akan diserahkan kepada Humas. Dan Humas akan memberikan tanggapannya dengan menghubungi *customer* tersebut.
6. *Customer* dipersilahkan pulang dan menunggu tanggapan yang akan diberikan oleh Humas.



Gambar 4.17 *Workflow* Pelayanan Informasi *Online by Phone*

Di bawah ini merupakan penjelasan gambaran workflow yang sudah ada pada Gambar 4.17

1. *Customer* yang membutuhkan informasi mengenai PT Pelindo Properti Indonesia menelepon langsung ke perusahaan.
2. Sekretaris akan menerima telepon dari *customer* tersebut dan akan menyambungkan langsung ke Humas agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Apabila Humas tidak ada di tempat, maka sekretaris akan memberikan *form online* pelayanan informasi yang dapat diakses di *web* resmi PT Pelindo Properti Indonesia.
4. *Customer* menutup telepon sekretaris dan mengisi *form online* yang telah ditunjukkan sebelumnya serta mensubmitnya.
5. Form yang telah disubmit oleh customer akan diterima oleh Humas dan akan diberi tanggapan segera.

