

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1. Bidang Kerja

Unit kerja merupakan bagian pekerjaan yang dilakukan karyawan dalam masa kerja sesuai dengan kompetensi dan kemampuan yang diungguli. Pembagian bidang kerja didasarkan pada kualifikasi *skill* yang dimiliki suatu individu dan individu tersebut diberikan tanggung jawab untuk mengimplementasikannya dalam bentuk kerja nyata di lapangan. Bidang kerja akan disesuaikan dengan pekerjaan yang dikuasai oleh tiap individu, karena keahlian sangat dibutuhkan di dalamnya. Adapun bidang kerja yang praktikan tekuni selama melakukan KP di LPP TVRI, antara lain:

3.1.1 ● Humas dan Protokol

Humas bertujuan untuk meningkatkan penafsiran pada pemahaman mutual *public relations* antara lembaga dan masyarakat, serta membangun reputasi perusahaan melalui program CSR dan menciptakan opini publik (Kriyantono, 2021). Protokol merupakan standar yang menyusun terciptanya relasi, interaksi dan perpindahan data dengan dua atau lebih titik komputer (Budi, 2018). Humas dan Protokol merupakan profesi yang dianggap sebagai wajah dari TVRI. Berbagai kegiatan yang ada di LPP TVRI membutuhkan Humas dan Protokol di dalamnya. Humas dan Protokol LPP TVRI memiliki konsistensi yang tinggi dalam mewujudkan pelayanan kehumasan dan keprotokolan yang profesional, mewujudkan dokumentasi dan publikasi yang berimbang, serta mewujudkan kelancaran arus komunikasi ke semua saluran. Menurut Ketua Dewan Pengawas LPP TVRI Pamungkas Trishadiatmoko, penting bagi seorang humas untuk dapat membangun kepercayaan dan reputasi lembaga.

Humas dan Protokol harus mampu menyusun strategi yang sesuai dengan mengikuti tren di era digital. Maka dari itu, diperlukan kolaborasi antar satuan kerja di LPP TVRI untuk menjalankan tugas berdasarkan dengan visi, misi dan taktik yang telah disusun agar informasi dan komunikasi yang disampaikan ke khalayak memiliki dampak positif dalam pembentukan citra dan reputasi LPP TVRI. Adapun bagian atau unit kerja yang termasuk ke dalam kategori Humas dan Protokol

selama praktikan menjalani kerja profesi, antara lain: Protokoler, *master of ceremony* (MC), *tour leader*, *liaison officer* (LO), tata kelola apel.

3.1.2 Petugas Pelayanan Informasi PPID

Petugas yang menempati meja PPID adalah individu yang dinyatakan telah siap, memiliki kompetensi baik dan memenuhi kualifikasi dari bagian kehumasan. Petugas pelayanan informasi di PPID harus mengembangkan dan mengasah ilmunya, serta menerapkan teori-teori komunikasi yang telah diperoleh di perguruan tinggi. Karena, hal ini sangat berguna dalam memudahkan proses kerja profesi. Teori yang dapat praktikan implementasikan dalam praktik kehumasan yaitu Teori Manajemen Hubungan. Dalam (Kriyantono, 2014), teori ini sangat berguna dalam bidang kehumasan, karena berkaitan dengan fungsi kehumasan, seperti kegiatan interaksi yang melibatkan organisasi dengan publik. Menjadi petugas pelayanan informasi membuat praktikan harus mampu mengidentifikasi suatu informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

3.1.3 Pengumpulan Data, Wawancara, dan Transkrip

Sebelum menulis sebuah artikel, biasanya dibutuhkan data-data yang konkret dalam penyusunannya. Data tersebut berisi tentang fakta-fakta yang menggambarkan keadaan atau suatu peristiwa. Data tersebut kemudian diolah sehingga menghasilkan sebuah informasi yang mudah dicerna. Adapun dua jenis data yang diperlukan saat penyusunan artikel, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer biasanya didapatkan melalui hasil kuisisioner, wawancara, maupun survei. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui pihak atau sumber lain seperti jurnal, artikel, ataupun buku. Adapun definisi dari data primer dan sekunder menurut (Danang Sunyoto, 2013:21), data primer merupakan keaslian data yang diambil langsung oleh pengamat guna memberikan jawaban konflik penelitian, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui notulensi perusahaan ataupun sumber lainnya.

Praktikan melakukan wawancara sebagai bahan riset demi menunjang kelengkapan artikel. Wawancara, merupakan percakapan antara dua orang yang bertujuan untuk memperoleh informasi terhadap suatu objek (Morrison, 2014). Menurut (Esterberg, 2019), wawancara adalah perjumpaan dua orang yang berganti informasi menggunakan tanya jawab sehingga dapat memicu topik

tertentu. Dari hasil dari wawancara tersebut, akan diuraikan ke dalam bentuk teks atau kata-kata yang biasa disebut transkrip. Saat menulis transkrip, seseorang harus memahami terkait objek yang hendak disalin. Hal tersebut akan memudahkan dalam proses penyalinan dan tidak membuang waktu. Dibutuhkan ketelitian dan kesabaran dalam menulis transkrip agar tidak terjadi kesalahan penulisan.

3.1.4 Menulis Artikel

Menurut (Nafi'ah, 2018) menulis adalah langkah dalam menuangkan suatu gagasan atau ide menjadi tulisan yang diimplementasikan menjadi beberapa langkah dalam sebuah sistem utuh. Maka dari itu, diperlukan keterampilan dalam menulis agar isi pembahasan lebih terstruktur. Adapun pengertian keterampilan menulis menurut (Suhendra, Yulia, & Sarimanah, 2015) ialah keahlian seseorang dalam menjabarkan ide ke dalam tulisan. Artikel merupakan rangkaian prosa di media massa untuk mengangkat permasalahan secara lugas. Pembuatan tulisan sangat dibutuhkan bagi suatu perusahaan guna menunjukkan aktivitas dan performa dari perusahaan itu sendiri. Lembaga Penyiaran Publik (LPP) TVRI sering melakukan kegiatan-kegiatan yang menunjang citra lembaga. Artikel tidak hanya dapat sebagai media promosi program-program yang ada di LPP TVRI, tetapi juga dapat sebagai wadah untuk bercerita atau *story telling* untuk membangun reputasi lembaga. Menuliskan narasi-narasi yang bersifat menyentuh hati para pembacanya dapat meninggalkan kesan yang membekas di ingatan para pembaca.

Menurut arahan dari Presiden RI Joko Widodo yang menyatakan bahwa bidang kehumasan harus dapat berkiprah di instansi pemerintahan. Presiden RI mengatakan bahwa pranata humas wajib memiliki *global mind-set* yang menunjukkan humas dapat membuat "*agenda setting*" serta narasi dalam menyampaikan informasi kepada publik. Menurut (Daft, 2018), *global mind-set* merupakan kemampuan dalam menghormati dan mempersuasi personal, kelompok, organisasi dan sistem yang menggantikan karakteristik sosial, budaya, politik, intelektual, atau psikologis yang tidak serupa. Seorang humas harus bersikap proaktif dan menciptakan kesan bahwa publik memiliki kedekatan dengan kita dengan mendorong partisipasi mereka khususnya dalam proses pengambilan

keputusan, bersikap transparan, responsif khususnya dalam menanggapi ataupun menyampaikan informasi.

Penguasaan keterampilan komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan dalam menulis artikel. Menurut (Wilbur Schramm), menjelaskan dalam "*the conditions of success in communication*", yaitu keadaan yang harus dituruti saat ingin memperoleh tanggapan dari pesan yang disampaikan. *The conditions of success in communication* meliputi, antara lain:

- a. Pesan harus disusun dan dijabarkan sebaik mungkin, agar bisa mengundang atensi audiens.
- b. Wajib menggunakan lambang yang akan menghasilkan definisi yang sesuai antara komplikator dan audiens, agar tercipta pemahaman.
- c. Harus dapat menumbuhkan kebutuhan individual serta menyajikan alternatif meraih kepentingan itu.
- d. Pesan harus selaras dengan kelompok dimana individu berada.

3.1.5 Membuat Desain

Pengertian desain menurut (Ulrich & Eppinger:2019) merupakan layanan profesional dalam menimbulkan dan memperbaharui konsep serta spesifikasi yang memaksimalkan fungsi nilai, dan penampilan produk dan sistem bermanfaat antara pengguna dan produsen. Menurut (Anindita & Riyanti, 2016), desain adalah sebuah perancangan yang membutuhkan pemikiran kreatif dengan tujuan menciptakan suatu benda, sistem dan sejenisnya yang bermanfaat bagi masyarakat. Kemudian menurut (Sofyan, Gustomi, & Fitrianto, 2016), desain merupakan tahap implementasi teknik, sebuah proses atau sistem mengenai detail dengan tujuan memperjelas realisasi fisik.

3.2 Pelaksanaan Kerja

3.2.1 Humas dan Protokol

Humas dan protokol terlibat dalam segala proses perencanaan dalam instansi. Maka dari itu, humas dan protokol senantiasa harus menebar "awan positif" atau hal-hal baik mengenai LPP TVRI dan menyampaikannya kepada pihak internal maupun eksternal LPP TVRI. Adapun rincian kegiatan praktikan selama menjadi bagian dari humas dan protokol, antara lain:

Selama menjadi protokoler, praktikan diberikan arahan dan pelatihan untuk membagikan servis yang prima kepada pihak eksternal maupun internal LPP TVRI. Seperti dalam fungsi kehumasan, praktikan menerapkan pelayanan prima tersebut ke segala situasi dan kegiatan yang ada, contohnya dalam menjadi petugas pelayanan publik di meja PPID, saat menyelenggarakan *event* maupun kegiatan seremonial.

Adapun tugas praktikan selama menjadi protokoler antara lain:

- a. Menyambut dan melayani seluruh tamu-tamu yang hadir melalui sikap 5S. Praktikan harus mampu menyambut setiap individu secara baik dan ramah dengan tidak membedakan pelayanan ke suatu individu. Hal ini sejalan dengan kode etik IPRA yaitu keadilan (*fairness*), yaitu praktikan harus berlaku adil dalam melayani para tamu yang hadir, karena tamu-tamu tersebut memiliki bermacam-macam latar belakang profesi. Bisa saja tamu yang datang merupakan pejabat ataupun anggota keluarga dari dewan pengawas ataupun dewan direksi. Demi menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, protokoler wajib menyambut para tamu sesuai kebijakan yang ada. Praktikan harus selalu memperhatikan etika dalam menyambut dan melayani para tamu dengan menerapkan prinsip *utility* seorang PR, yaitu sikap *respect* seperti menunjukkan rasa hormat profesional, menunjukkan moralitas dan tingkat kompetensi seorang PR.
- b. Mengelola tamu VIP, seperti menyambut, mendampingi atau mengawal dari awal tamu tersebut datang hingga sesi di suatu acara berakhir dan mengantarkan tamu sampai keluar dari Gedung LPP TVRI.
- c. Tata upacara, yaitu dalam kegiatan apel mingguan yang tertib diselenggarakan setiap hari senin di halaman Gedung Pusat Produksi Siaran (GPPS) LPP TVRI. Selain mengawasi dan mendampingi peserta apel, praktikan juga bertugas sebagai anggota P3K yang siap siaga dalam menindaklanjuti peserta yang secara tiba-tiba pingsan atau tidak mampu meneruskan kegiatan apel.
- d. Merencanakan, menyusun dan mengonsep acara. Praktikan ditugaskan untuk membuat proposal konsep acara dengan tema Strategic PR Planning Communication Plan dan dengan judul Menuju Kegemilangan TVRI. Dalam penyusunannya, praktikan menganalisis situasi, organisasi dan publik, melakukan Analisa SWOT, menguraikan tujuan, sasaran

hasil, target pemirsa, target publik dan target media. Pembuatan proposal ini ditugaskan dengan tujuan untuk mengasah kemampuan berpikir kreatif praktikan serta kemampuan menulis.

Adapun fungsi praktikan selama menjadi protokoler antara lain:

- a. Pengkoordinasi permasalahan meliputi protokoler, pemberitaan dan dokumentasi sesuai rencana kerja dalam upaya meningkatkan pembangunan kehumasan.
- b. Mengatur, mengevaluasi dan menyampaikan pelaksanaan kegiatan bidang hubungan masyarakat.
- c. Perumusan alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan etika pelayanan kehumasan.
- d. Menjalani dan mematuhi kebijakan bidang humas dan protokol.

Adapun teori dan mata kuliah yang relevan dalam bidang kerja ini, yaitu mata kuliah Strategi dan Taktik Hubungan Masyarakat. LPP TVRI menjalankan kegiatannya sesuai dengan pendekatan komunikasi strategis (Public Relations Excellence Model). Hal ini diwujudkan dalam peningkatan fungsi humas dan protokol LPP TVRI manajemen strategis PR, karena humas mempengaruhi efektivitas organisasi. Seperti halnya dalam sebuah krisis, keunggulan daya saing organisasi tergantung pada efektivitas komunikasi dan relasi yang stabil. Maka dari itu, hubungan timbal balik menjadi kunci utama dan kehebatan humas (Public Relations Excellence), karena humas dapat membangun relasi dan menjaga citra positif suatu organisasi.

Mata kuliah Komunikasi Organisasi juga relevan dengan posisi ini, yaitu dalam pendekatan sumber daya manusia. Pendekatan ini menunjukkan pentingnya keterlibatan karyawan dalam meningkatkan proses partisipatif yang mendorong komitmen karyawan terhadap kesuksesan organisasi. Seperti halnya LPP TVRI yang rutin melakukan rapat evaluasi kualitas pelayanan tim humas dan protokol. Dalam hal ini, praktikan dilibatkan dalam proses pemberian masukan dan arahan dalam melayani publik.

3.2.2 Tour Leader



Gambar 3.1 Menjadi Tour Leader Acara Kunjungan Industri

Sumber: Dokumen Pribadi

Dalam bidang kerja ini, praktikan memimpin dan mendampingi para peserta kunjungan yang ingin melakukan tour, melihat proses siaran dan mengenal studio-studio di LPP TVRI. Menjalani profesi sebagai *tour leader*, praktikan harus sudah hafal mengenai studio-studio yang ada khususnya yang menjadi destinasi perjalanan selama kunjungan. Adapun rute dari perjalanan tour yang biasanya dilalui yaitu diawali dari kumpul di lobi Gedung Pusat Produksi Slaran (GPPS), Studio 5 tempat syuting acara Halo Dokter, ruang *Sub Control* Studio 5, ruang *Production Control*, ruang *Master Control*, *Auditorium*, Studio 4 Newsroom, dan yang terakhir adalah Studio 2 Pusdiklat.

3.2.3 Menulis Artikel

Praktikan ditugaskan untuk membuat artikel di beberapa kegiatan yang mengandung unsur kehumasan dan penting untuk menunjang citra LPP TVRI. Dalam penulisannya, praktikan wajib menggunakan bahasa birokrasi dengan pola deduktif karena artikel bersifat kehumasan. Dalam menulis artikel, praktikan dilarang untuk melakukan pemborosan kata. Diwajibkan untuk memiliki kaidah 5W+1H dalam penyusunan paragraf agar terlihat jelas maksud dan tujuan dari penulisan artikel tersebut. Jika 5 (lima) paragraf dirasa sudah cukup dalam penulisan artikel dan sudah memiliki intisari yang mudah dipahami oleh pembaca, maka tidak perlu lagi menambahkan sesuatu yang membuat penulisan artikel

terlihat tidak efektif. Selama kerja profesi, praktikan telah menulis sebanyak 4 (empat) artikel, yaitu artikel kegiatan kunjungan SMK Wongsorejo Gombang, artikel kegiatan kunjungan Perbanas Institue, artikel penandatanganan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Keuangan LPP TVRI dan artikel kegiatan bakti sosial.

Penulisan artikel kehumasan di LPP TVRI mengacu pada UU dan PP terkait penyiaran. Sesuai dengan slogannya yaitu LPP TVRI harus menjadi media pemersatu bangsa yang memiliki fungsi dalam merekatkan persatuan NKRI. Adapun artikel yang praktikan telah susun dan gagal dimuat pada *website* TVRI dipengaruhi oleh tidak mengacu pada Undang-undang atau Peraturan Pemerintah tentang penyiaran. Artikel yang gagal naik dan dimuat adalah artikel penandatanganan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Keuangan LPP TVRI.

Dalam pelaksanaan kerja ini, praktikan memiliki komitmen untuk menerapkan aplikasi hukum pada praktik PR. Saat menulis artikel, Praktikan menerapkan *invasion of privacy*, yaitu mengutamakan kebenaran dalam menjelaskan kegiatan lembaga kepada publik. Seperti tidak menuliskan berita bohong demi menciptakan citra baik LPP TVRI. Karena, praktikan sangat menjunjung tinggi kode etik PRSA yaitu kejujuran (*honesty*).

Adapun mata kuliah yang berkaitan dengan bidang kerja menulis artikel adalah Critical and Creative Thinking. Mata kuliah ini membantu praktikan dalam mengembangkan dasar pemikiran kreatif saat menulis artikel. Dasar-dasar pemikiran kreatif tersebut antara lain, yaitu keterampilan analisa. Jadi, saat hendak menulis artikel praktikan harus mampu menentukan topik pembahasan dan juga pokok-pokok pembahasan untuk dituangkan ke dalam artikel. Selanjutnya yaitu, harus mampu berpikiran terbuka (*open minded*), karena melalui hal ini praktikan dapat melihat sesuatu hal dari sisi positif dan mudah memperoleh wawasan baru. Kemudian praktikan harus mampu menyelesaikan masalah, karena hal ini sangat penting saat menghadapi situasi tidak terduga di lapangan. Misalnya terdapat masalah teknis seperti kendala jaringan atau perangkat elektronik yang dipergunakan selama menulis artikel. Praktikan harus mampu mencari solusi dalam permasalahan yang dihadapi. Kemampuan berorganisasi dan berkomunikasi juga dibutuhkan, karena hal tersebut akan membantu praktikan dalam memperoleh masukan dan saran agar lebih mudah menguraikan kalimat yang efektif ke dalam sebuah artikel. Setelah artikel berhasil praktikan susun, maka draft artikel tersebut akan praktikan kirimkan ke pembimbing lapangan untuk

dapat ditinjau kembali. Setelah artikel disetujui, maka akan segera dilakukan proses penyuntingan agar dapat dimuat pada *website* TVRI.

3.2.4 Pengumpulan Data

Praktikan mengumpulkan data melalui sumber-sumber seperti jurnal, buku, *website* yang berkaitan dengan kegiatan yang sedang dilaksanakan. Tidak hanya itu praktikan juga menggunakan kutipan dalam pidato sebagai bahan dalam penulisan artikel kehumasan LPP TVRI. Dalam bidang kerja ini, praktikan telah memastikan sumber-sumber kredibel yang dapat dijadikan acuan dalam pengumpulan data. Sehingga dokumen yang diperoleh merupakan data-data yang berkualitas.

3.2.5 Wawancara

Praktikan melakukan wawancara kepada para perwakilan peserta kunjungan di antaranya siswa/siswi, mahasiswa/mahasiswi yang berkompeten dan juga melakukan wawancara para pembimbing, guru ataupun mentor mereka. Wawancara ini biasanya berisi pertanyaan mengenai kesan, pesan dan harapan untuk LPP TVRI. Adapun nantinya hasil wawancara tersebut dikutip dan dimasukkan ke dalam artikel sebagai data pendukung. Pertanyaan seputar wawancara yang biasanya diberikan kepada narasumber adalah mengenai pendapat mereka terhadap kegiatan kunjungan di LPP TVRI maupun terkait program acara yang ada. Tidak hanya itu, pertanyaan lainnya berupa harapan narasumber terhadap LPP TVRI dan juga program acara yang ditampilkan.

3.2.6 Menulis Transkrip Wawancara

Setelah melakukan proses wawancara, praktikan akan menguraikan dan menulis transkrip dari hasil wawancara. Tujuannya adalah untuk memudahkan proses penyusunan artikel dan dapat mengoreksi penggunaan kata-kata supaya menciptakan kalimat yang efektif. Hal tersebut dilakukan supaya pembaca dapat lebih nyaman dan mudah dalam mengakses serta membaca artikel kehumasan tersebut. Transkrip tersebut berguna untuk mendukung suatu *statement* dan data.

3.2.7 Liaison Officer (LO)

Liaison Officer (LO) merupakan orang yang mampu membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan, memfasilitasi komunikasi dan mengkoordinasikan kegiatan antara dua orang atau lebih, lembaga atau organisasi. Biasa disebut naradamping yang merupakan bagian dari humas dan merujuk pada orang-orang yang melakukan komunikasi dalam pelaksanaan program antara pejabat dan staf.

Adapun tanggung jawab dari seorang Liaison Officer (LO) adalah sebagai berikut:

- a. Menjembatani klien dengan penyelenggara acara
- b. Tanggung jawab terhadap kebutuhan klien
- c. Mengenali karakteristik klien
- d. Meneliti dan menulis laporan dan korespondensi untuk memfasilitasi komunikasi
- e. Mengidentifikasi masalah komunikasi di dalam perusahaan

Dalam hal ini, pada tanggal 20 Juli 2022 praktikan mendampingi proses penandatanganan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) LPP TVRI yang dilakukan oleh Dirut LPP TVRI Iman Brotoseno dan Anggota III BPK-RI Prof. Dr. Achsanul Qosasi CFSA., CFRA. Adapun tugas praktikan sebagai penerima dan pembawa dokumen penandatanganan tersebut yang diberikan oleh Direktur Utama. Dokumen tersebut kemudian praktikan berikan kepada Pak Teuku Fahmi selaku Humas LPP TVRI.

3.2.8 Rapat Koordinasi

Rapat koordinasi rutin dilakukan di LPP TVRI dalam menunjang program, layanan dan juga kualitas para SDM yang ada. Melalui rapat koordinasi, program-program siaran di LPP TVRI akan mudah terkontrol dan memperoleh efisiensi, karena banyak aspek telah dikelola dengan baik. Selain memperhatikan program siaran, LPP TVRI khususnya divisi Humas dan Protokol berkomitmen untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya kepada publik. Karena, Humas dan Protokol merupakan garda terdepan yang senantiasa melayani publik yang membutuhkan informasi atau akses terhadap LPP TVRI.



Gambar 3.2 Rapat Koordinasi dan Evaluasi PPID

Sumber: Dokumen Pribadi

Rapat Koordinasi biasanya rutin dilakukan oleh humas LPP TVRI guna mengevaluasi evaluasi etika pelayanan Humas dan Protokol LPP TVRI. Pada tanggal 10 Agustus 2022, praktikan mengikuti rapat koordinasi yang dihadiri oleh Pranata Humas Ahli Muda Ibu Chaerini Rusjdi, Mas Rizki dan Mas Benigno Haryadi. Kegiatan rapat yang digelar bersama Komisi Informasi Pusat (KIP) dalam aplikasi zoom ini berisi tentang evaluasi pelayanan publik guna memperbaiki kualitas layanan yang dapat menunjang citra instansi.

3.2.9 Petugas Pelayanan Informasi PPID



Gambar 3.3 Menjadi Petugas Pelayanan Informasi PPID

Sumber: Dokumen Pribadi

3.2.10 Melayani Tamu

Dalam melayani tamu, praktikan mengawali dengan menyambut dan mempersilahkan tamu tersebut untuk duduk. Lalu menanyakan maksud dan tujuannya mengunjungi PPID. Setelah itu tamu dipersilahkan untuk mengisi buku tamu sebagai data registrasi tamu tersebut. Praktikan melayani tamu dengan memberikan air minum ataupun permen. Jika kepentingan tamu adalah melamar sebagai pekerja Praktik Kerja Lapangan (PKL), melakukan kunjungan, melakukan survei ataupun riset dan menyatakan keberatan maka tamu akan diberikan form untuk diisi sesuai dengan kategori kepentingannya.

3.2.11 Menjadi PIC

Dalam memudahkan para tamu untuk bertanya atau mengkonfirmasi informasi, praktikan bertugas sebagai PIC atau narahubung dengan para tamu. Praktikan bertugas untuk menjawab pertanyaan seputar konfirmasi proses perekrutan PKL, permohonan kunjungan, ataupun tindaklanjut dari permintaan dokumen arsip sebagai data riset.

3.2.12 Master of Ceremony (MC)



Gambar 3.4 Menjadi MC Kunjungan Industri

Sumber: Dokumen Pribadi

Seorang MC harus dapat menguasai teknik berbicara yang baik dan benar diiringi oleh sikap tubuh yang siap serta meyakinkan. Menurut (Chatrin Pratiwi,

2021), MC merupakan pengendali dan pembawa acara yang berperilaku menjadi tuan rumah dalam acara yang dipandu. Praktikan menjadi MC dalam acara kunjungan SMK Nurussalaf Kemiri, Purworejo, Jawa Tengah. Saat melaksanakan tugas sebagai MC, praktikan merasa bahwa kemampuan *public speaking* menjadi lebih berkembang. Tidak hanya itu praktikan juga secara natural mampu memposisikan diri sebagai MC yang dihadiri oleh para siswa SMK, sehingga praktikan membawakan acara secara ceria dan semi formal. Hal ini berkaitan dengan teori yang telah praktikan peroleh melalui mata kuliah Public Speaking, yaitu melakukan analisa demografi audiens. Berdasarkan analisa usia dan keanggotaan, maka praktikan membawakan acara dengan penuh semangat dan ceria. Selanjutnya juga menerapkan teknik-teknik *public speaking*, seperti berusaha percaya diri agar pembawaan acara lebih teratur, mempelajari teknik vocal agar artikulasi jelas, memperhatikan *gesture* seperti melakukan *eye contact* dengan audiens untuk membangun hubungan dan menjaga konektifitas, lalu yang terakhir yaitu komunikatif dengan menyapa audiens dalam membangun interaksi seperti memberikan pertanyaan ringan atau pendapat mereka mengenai acara yang berlangsung.

3.2.13 Membuat Desain



Gambar 3.5 Desain Banner Website Peringatan Hari Dharma Wanita

Sumber: Dokumen Pribadi

Praktikan ditugaskan untuk membuat desain banner yang diperuntukkan dalam menyambut Hari Dharma Wanita Nasional pada 5 Agustus 2022. Adapun tujuan dari penugasan ini adalah melatih *skill* kreativitas praktikan khususnya dalam menyatukan warna dan elemen-elemen yang memiliki arti atau makna yang bermanfaat. Hasil dari desain tersebut akan dinilai dan dievaluasi oleh Mas Januar dan Mas Bajuri karena keduanya memang sering membuat desain serta ahli di bidang tersebut. Menurut pendapat Mas Januar dan Mas Bajuri, desain *banner* yang praktikan buat sudah cukup bagus, namun perlu menambahkan elemen lagi di sisi kiri atau kanan supaya tidak terlihat monoton. Praktikan sengaja memilih

warna pink sebagai latar dari desain, karena menurut artinya warna ini melambangkan kelembutan, kebaikan dan kasih sayang seperti sifat yang melekat pada kaum wanita umumnya. Dalam pembuatan desain, praktikan wajib mencantumkan logo TVRI yaitu logo berakhlak dan logo bangga melayani bangsa. Hal ini sudah menjadi identitas dan karakteristik dari TVRI. Namun, penggunaan warna logo disesuaikan dengan warna latar saja, karena TVRI memiliki 2 (dua) logo di antaranya satu berwarna putih dan satunya lagi berwarna biru.

Adapun mata kuliah yang relevan dengan bidang kerja ini adalah Critical and Creative Thinking. Karena, praktikan menerapkan kemampuan analisa saat membuat desain tersebut. Praktikan mencoba menganalisa elemen apa saja yang cocok dengan tema desain serta warna yang pas untuk dipadukan pada desain ini. Melalui dasar pemikiran kreatif yaitu kemampuan analisa tentunya sangat memudahkan praktikan yang tidak memiliki *expert skills* dalam bidang desain.

3.3 • Kendala yang Dihadapi

Selama melakukan KP di LPP TVRI, praktikan merasa memiliki sejumlah hambatan yang mengganggu proses kerja profesi di lapangan, sehingga pekerjaan yang dilakukan dirasa kurang efisien dan efektif. Adapun beberapa hambatan yang praktikan alami terbagi menjadi berikut, antara lain:

3.3.1 Kendala dalam Humas dan Protokol

Karena aktivitas humas yang begitu padat, terkadang para karyawan dan atasan cenderung luput dengan para pekerja magang, dimana dipengaruhi oleh beban kerja mereka yang begitu banyak. Tidak jarang dijumpai *miss information* atau kesalahan dalam penyampaian informasi ketika di lapangan. Selain itu, meski bergerak di bidang humas, praktikan merasa tidak selalu diberikan informasi yang pasti oleh pihak humas. Seperti dalam pengajuan permintaan berkas, praktikan harus bersikap proaktif karena terkadang pihak humas cenderung luput karena banyaknya pekerjaan yang dilakukan. Praktikan harus secara terus menerus meminta kepastian untuk menindaklanjuti proses permintaan data yang diminta oleh tamu atau klien. Terlebih lagi desakan dari klien yang terus menerus meminta kepastian, membuat praktikan yang sebagai anggota humas dan petugas pelayanan informasi harus memberikan jawaban yang benar-benar.

Praktikan harus mengenal cakupan yang ada di dalam aturan berupa penataan tempat, tata upacara dan tata cara penghormatan. Karena, protokoler merupakan garda terdepan pelayanan terhadap pimpinan dan harus menjada martabat serta wibawa dari pimpinan. Baik atau buruknya pelayanan keprotokolan, tergantung dari pelayan protokol. Sangat penting bagi seorang protokol untuk menguasai aspek-aspek tersebut. Praktikan merasa minimnya pelatihan mengenai kegiatan keprotokolan. Karena, praktikan tidak pernah bimbing secara langsung mengenai protokol baik di bangku sekolah ataupun perguruan tinggi. Hal ini membuat saat menjalani kerja profesi, praktikan terkadang bingung harus mengambil tindakan seperti apa terhadap situasi yang sedang dihadapi.

3.3.2 Kendala dalam Tour Leader

Saat mengatur peserta barisan, praktikan harus mampu mengkoordinasi para peserta dan lebih ekstra ketika mengatur mereka, terlebih dalam kunjungan yang dihadiri oleh siswa/i SMP Peserta Jambore Nasional XI Tahun 2022. Karena peserta masih cenderung sangat muda, membuat jiwa ingin bermainnya yang masih besar sehingga membuat praktikan agak kesulitan dalam mengaturnya. Praktikan harus mampu mengkoordinasi mereka dengan keterbatasan waktu yang ada dalam mengunjungi masing-masing ruangan atau studio.

3.3.3 Kendala dalam Menulis Artikel

Dalam hal pembuatan artikel, praktikan harus mampu menggunakan kata-kata yang efektif atau penghematan kata dengan dapat menjelaskan isi sesingkat-singkatnya, namun mudah untuk dipahami. Harus mampu menyusun artikel sesuai dengan waktu yang ditentukan. Biasanya batas pengumpulan artikel ada di hari yang sama dengan kegiatan penting tersebut. Hal ini terkadang menuntut praktikan untuk bekerja secara cepat dan dengan *output* yang maksimal, terlebih lagi praktikan juga menjalankan kewajiban sebagai petugas pelayanan informasi. Tidak hanya itu, saat proses mendengarkan berita dalam suatu acara di LPP TVRI, praktikan merekam dan mencatat semuanya sehingga hasil artikel yang diketik pada awal masa bertugas dan berlatih masih berbentuk seperti notulensi.

3.3.4 Kendala dalam Pengumpulan Data

Praktikan sering menemukan data yang bervariasi dalam proses input data. Hal ini dikarenakan banyaknya sumber referensi yang ditemukan tidak terstruktur dan memiliki format yang tidak sama. Hal ini membuat praktikan terhambat saat mengolah data yang diperoleh, sehingga praktikan harus bekerja ekstra demi mengumpulkan data yang konkret.

3.3.5 Kendala dalam Wawancara

Saat hendak melakukan wawancara kepada perwakilan siswa/siswi dan mahasiswa/mahasiswi praktikan harus mampu memilih target wawancara yang terlihat berkompeten. Tidak hanya itu, terkadang beberapa di antaranya tidak bersedia untuk diwawancarai sehingga praktikan harus mencari target yang lain.

3.3.6 Kendala dalam Menulis Transkrip Wawancara

Saat menulis transkrip wawancara praktikan harus mendengarkan secara seksama rekaman suara yang telah diambil sebelumnya melalui sesi wawancara. Namun, terkadang kualitas rekaman kurang bagus ataupun jelas karena suara dari narasumber yang cenderung kecil beriringan dengan suara-suara *noise* atau bising. Maka dari itu, terkadang praktikan harus memutar berkali-kali hasil rekaman wawancara tersebut.

3.3.7 Kendala dalam Liaison Officer (LO)

Praktikan merasa gugup dikarenakan banyaknya pejabat yang hadir dalam acara penandatanganan Laporan Hasil Keuangan (LHK) di Ruang Aula Lantai 12 Gedung Pusat Operasional (GPO) LPP TVRI. Karena, praktikan harus memperhatikan sikap terlebih pada saat ditugaskan menerima dokumen LHP yang telah ditandatangani tersebut. Terlebih lagi acara dihadiri oleh para pejabat, praktikan memiliki rasa takut akan melakukan kesalahan fatal yang tidak terduga-duga. Khususnya saat menerima dokumen LHP, praktikan sangat takut akan terlihat gugup dan gemetar.

3.3.8 Kendala dalam Rapat Koordinasi

Praktikan dituntut untuk selalu bersikap proaktif atau turut andil dalam memberikan saran dari permasalahan yang ada. Hal ini justru menjadi hambatan praktikan, karena praktikan merasa canggung atau takut akan menjawab

pertanyaan, terlebih jika jawaban praktikan dirasa tidak memuaskan atau memenuhi ekspektasi.

3.3.9 Kendala dalam Petugas Pelayanan Informasi PPID

Petugas pelayanan informasi juga dituntut untuk mengetahui informasi krusial LPP TVRI. Mulai dari regulasi, daftar informasi, layanan pengaduan, prosedur permintaan informasi, direktorat, dan yang paling penting adalah studiomatau tempat yang ada di setiap *spot* di Gedung Pusat Operasional (GPO), karena akan memudahkan petugas dalam menunjukkan kepada tamu atau klien yang memiliki kepentingan terhadap seseorang yang ingin dijumpai.

3.3.10 Kendala dalam Melayani Tamu

Petugas pelayanan informasi sering dihadapkan dengan tamu yang memiliki karakter berbeda-beda dan dengan keadaan emosional yang beragam membuat petugas harus siap sedia melayani dengan berdasar kepada aturan 5S. Dituntut untuk selalu mengedepankan kepentingan tamu di atas segalanya. Karena pada dasarnya tamu atau klien adalah hal yang utama dan perlu diberikan perhatian penuh sebagai aspek penting bagi perusahaan.

Terkadang di antara beberapa tamu yang datang sudah dengan keadaan emosional yang memuncak, sehingga membuat praktikan kesulitan dalam menanyakan maksud dan tujuannya mengunjungi pusat informasi publik atau PPID. Adapula tamu yang enggan untuk memberikan informasi terkait maksud dan tujuannya karena memiliki kepentingan pribadi.

3.3.11 Kendala dalam Menjadi PIC

Praktikan harus dapat merespon klien dengan cepat walaupun sedang mengerjakan pekerjaan yang lain. Hal ini membuat fokus praktikan menjadi terbagi dan kadang menimbulkan efek sikap *human error*. Tidak hanya itu, praktikan juga harus mampu memastikan kebenaran informasi yang diberikan kepada klien agar tidak terjadi kesalahan penyampaian. Praktikan harus selalu memberikan informasi terkini atau aktual dan secara sesegera mungkin kepada klien.

3.3.12 Kendala dalam Master of Ceremony (MC)

Saat menjadi Master of Ceremony (MC), praktikan sempat merasakan gugup dan membacakan teks dengan terburu-buru sehingga intonasi menjadi tidak jelas pada awal-awal materi sambutan. Hal ini dikarenakan praktikan memiliki tekanan disaksikan oleh Ibu Chaerini yang memiliki jabatan fungsional sebagai Pranata Humas Ahli Muda dan juga Ibu Roosita Dewi Soeroso yang pernah menjadi MC di Istana Negara.

3.3.13 Kendala dalam Membuat Desain

Dalam membuat desain, praktikan memiliki hambatan yaitu dalam berpikir kreatif tentang penyatuan elemen dan warna-warna yang akan dipakai, karena praktikan merasa tidak memiliki *basic skill* dalam melakukan *editing*. Hal ini menjadi tekanan tersendiri bagi praktikan karena hasil dari desain *banner* akan dilihat dan dinilai oleh para senior humas. Hal tersebut menuntut praktikan untuk berpikir kreatif dalam membuat desain yang unik dan menarik.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

3.4.1 Cara Mengatasi Kendala dalam Humas dan Protokol

Hal yang dapat dilakukan adalah dengan terus bertanggung jawab pada pekerjaan yang sedang dilakukan. Karena, praktikan merasa klien merupakan salah satu aspek penting yang dapat menjadi faktor penentu citra positif dari perusahaan. Maka dari itu, yang dapat dilakukan dalam menghadapi kendala tersebut adalah berusaha untuk memenuhi kebutuhan klien dan tetap dengan prosedur perusahaan. Bersikap responsif dalam menjawab pertanyaan dan keluhan dari klien adalah hal yang utama bagi praktikan. Praktikan selalu bersikap ramah kepada pihak internal maupun eksternal LPP TVRI. Mempelajari dan menerapkan nilai-nilai dasar etika pelayanan ke setiap tamu atau klien. Praktikan juga rutin untuk mempelajari serta membaca ilmu-ilmu dasar keprotokolan dan aktif untuk bertanya kepada pembimbing lapangan untuk mendapatkan pengetahuan seputar dasar keprotokolan.

3.4.2 Cara Mengatasi Kendala dalam Tour Leader

Dalam mengatur para peserta Jambore Nasional IX Tahun 2022, praktikan membaginya menjadi 2 (dua) kelompok yaitu kelompok puteri dan kelompok putera. Selama melakukan *tour*, praktikan melatih para peserta untuk tertib baik

dalam barisan ataupun berkeliling. Hal yang praktikan terapkan untuk membuat mereka dapat mematuhi instruksi adalah dengan berinteraksi satu sama lain. Jadi, para peserta merasa lebih nyaman dalam mengikuti instruksi. Dalam membangun interaksi, biasanya praktikan melakukan komunikasi yang menarik perhatian para tamu seperti siswa, yakni “Kamu *happy* gak dateng kesini?”, “Habis ini aku tunjukkan Studio 4 Newsroom ya, di sana bagus banget tempatnya. Kalian boleh foto-foto ala-ala lagi nyiarin berita”, “Sini aku fotoin, kamu gaya nya yang heboh ya” dan sebagainya.

3.4.3 Cara Mengatasi Kendala dalam Menulis Artikel

Dalam pembuatan artikel, praktikan secara terus menerus melatih kemampuan dalam menulis dan menganalisis isi dari suatu berita. Lalu tidak melakukan pemborosan kata dalam penyusunan artikel dan wajib membuat narasi yang menggunakan bahasa birokrasi dengan mengikuti pola deduktif. Selalu menggunakan kaidah dari 5W+1H dengan mengikuti pola artikel yang sudah diorbitkan di website TVRI. Karena artikel yang dibuat cenderung selalu berisi kegiatan kehumasan, maka sifatnya berbentuk seperti laporan atau kurang lebih serupa dengan penulisan berita. Praktikan juga menggunakan referensi dari kebijakan yang ada dalam UU penyiaran dan PP tentang penyiaran.

3.4.4 Cara Mengatasi Kendala dalam Pengumpulan Data

Saat menemukan data yang bervariasi, praktikan mengatasinya dengan membaca beberapa sumber terkait dan melakukan riset dengan membandingkan data yang paling akurat. Kemudian, praktikan juga mencari atau menggunakan sumber-sumber yang kredibel dalam proses pengumpulan data ini agar tidak terjadi kesalahan dalam penyajian data maupun penulisan artikel kedepannya. Hal yang paling utama adalah tidak boleh menggunakan 1 (satu) sumber saja. Jadi, harus melakukan riset yang menyeluruh supaya tidak memperoleh kesalahan data dan meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan.

3.4.5 Cara Mengatasi Kendala dalam Wawancara

Sebelum melakukan wawancara, praktikan telah menentukan target dan menyampaikan maksud serta tujuan melakukan wawancara setelah sesi kunjungan berakhir. Tidak hanya itu, praktikan juga telah melakukan *briefing*

terlebih dahulu agar informan lebih siap dalam menjawab pertanyaan praktikan nantinya. Praktikan akan memberitahu tentang pertanyaan-pertanyaan singkat yang akan diberikan kepada calon narasumber. Hal praktikan lakukan agar narasumber dapat merangkai kata-kata terlebih dulu dan juga membuat proses wawancara kedepannya berjalan lancar.

3.4.6 Cara Mengatasi Kendala dalam Menulis Transkrip Wawancara

Dalam proses wawancara, praktikan akan mendekatkan alat bantu rekam ke hadapan dari narasumber. Apabila suara dirasa masih kurang terdengar saat hendak menuliskan transkrip wawancara, praktikan akan menaikkan tingkat volume dan juga menggunakan alat bantu dengar contohnya seperti *airpods*. Namun, apabila suara masih terdengar tidak jelas maka praktikan akan mengatur bunyi *noise* tersebut agar menjadi lebih kecil.

3.4.7 Cara Mengatasi Kendala dalam Liaison Officer (LO)

Praktikan biasanya menyediakan permen di saku untuk mengatasi rasa gugup. Kemudian menjaga sikap dan melaksanakan 5S kepada para tamu acara penandatanganan LHP. Mengikuti dan menyimak rangkaian dengan seksama agar saat penerimaan LHP praktikan sudah bersiap dan berdiri di bagian kiri ujung dari Direktur Umum LPP TVRI.

3.4.8 Cara Mengatasi Kendala dalam Rapat Koordinasi

Cara yang dapat dan mungkin dilakukan dalam mengatasi hambatan yang adalah menuangkan isi pikiran atau ide-ide yang muncul praktikan. Karena dengan sering berdiskusi seperti ini, praktikan merasa terlatih dan terbiasa saat melakukan brainstorming atau pemecahan masalah. Kemudian tidak perlu khawatir tentang opini dari para senior humas, sebab pada kenyataannya tiap individu memiliki hak dalam berpendapat.

3.4.9 Cara Mengatasi Kendala dalam Petugas Pelayanan Informasi PPID

Praktikan mencoba untuk mempelajari cara mengidentifikasi setiap kasus atau kepentingan dari klien, mencoba mengingat dan menghafal ruangan-ruangan yang ada demi memudahkan tamu atau klien. Karena, hal tersebut merupakan aspek penting dalam menjadi petugas pelayanan informasi publik bagian PPID.

Karena, terkadang dalam penyelesaian kasus harus ditindaklanjuti oleh dewan direksi maupun pejabat struktural yang ahli dan kompeten di bidangnya sehingga praktikan harus sigap dalam mengarahkan atau mengantar tamu.

3.4.10 Cara Mengatasi Kendala dalam Melayani Tamu

Praktikan harus mampu melayani klien sebaik mungkin walaupun sikap yang diberikan oleh klien tidak sepatutnya. Tetapi, petugas harus secara profesional menghadapi klien dengan mencoba menenangkan klien yang bisa saja datang dengan tingkat emosional yang sedang melonjak. Hal yang harus dilakukan adalah menyambut para tamu atau klien dengan ramah, sopan dan sebaik mungkin. Biasanya disediakan air minum untuk diberikan kepada klien sebagai alat menetralsir emosi. Petugas pelayanan informasi akan terus bersikap ramah dan menunjukkan raut wajah senyum tanpa kecuali karena termasuk ke dalam bagian *customer service*. Dalam melayani tamu praktikan juga wajib untuk menerapkan 5S.

3.4.11 Cara Mengatasi Kendala dalam Menjadi PIC

Cara yang praktikan lakukan adalah dengan menerapkan sikap responsif, karena bisa saja informasi yang diperlukan oleh klien sangat penting dan mendesak. Maka dari itu, biasanya praktikan sebisa mungkin merespon klien sesegera mungkin. Lalu untuk memastikan kebenaran informasi yang hendak disampaikan kepada klien, biasanya praktikan akan melakukan validasi kembali kepada pihak humas agar tidak menyampaikan informasi yang tidak benar. Menganggap klien sebagai teman dengan menjalin hubungan baik secara profesional dan tetap sopan. Hal ini agar klien merasa lebih nyaman dan aman saat berinteraksi bersama praktikan.

3.4.12 Cara Mengatasi Kendala dalam Master of Ceremony (MC)

Cara yang dapat praktikan lakukan dalam mengatasi rasa gugup adalah dengan membuang semua pikiran negatif akan ketakutan-ketakutan yang ada. Jadi, saat menjadi MC praktikan harus berpikir secara positif. Selanjutnya, praktikan mempelajari dan menguasai materi yang akan dibawakan pada acara kunjungan. Praktikan berusaha mencairkan suasana dengan melakukan improvisasi kepada siswa/i SMK Nurussalaf Kemiri. Tidak hanya itu, praktikan juga

menyediakan air minum agar lebih tenang yang dapat praktikan minum saat sesi jeda. Praktikan juga akan menganalisis audiens berdasarkan kategori demografi seperti usia, keanggotaan, jenis kelamin, dan lain-lain. Hal ini memudahkan praktikan membawakan latar suasana yang sesuai. Serta memberikan pertanyaan ringan kepada audiens untuk meningkatkan interaksi dan mencegah rasa bosan audiens.

3.4.13 Cara Mengatasi Kendala dalam Membuat Desain

Dalam mencari ide dalam membuat desain biasanya praktikan melihat referensi melalui website resmi dari LPP TVRI. Praktikan akan melihat banner yang telah diterbitkan sebelumnya supaya mengetahui karakteristik desain dari Humas TVRI. Kemudian mencari dan memahami definisi dari setiap warna dan elemen yang akan dipakai. Praktikan juga menonton tutorial di Youtube mengenai cara dan *basic* dalam desain. Melalui tutorial tersebut, praktikan dapat melihat teknik dasar membentuk pola, mengarsis dan lain-lain. Setelah itu, praktikan akan menerapkannya sesuai dengan ide tersendiri. Tidak hanya itu, praktikan juga melakukan riset tentang makna simbol-simbol dan warna sebagai acuan dalam membuat desain. Jika dirasa kurang puas atau ragu dengan desain yang telah dibuat, praktikan diperbolehkan untuk bertanya kepada senior yang ahli di bidang *editing* seperti Mas Januar. Praktikan dapat diberikan saran dan bimbingan dalam membuat desain banner tersebut.