

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Humas atau *public relations* memiliki peran penting dalam membangun komunikasi eksternal untuk membangun citra perusahaan di mata publik, menjangkau pelanggan baru, dan memelihara hubungan dengan pemangku kepentingan utama. Sebagai *public relations* memiliki peran penting dalam membangun komunikasi eksternal di perusahaan saat ini. Komunikasi eksternal sangat penting untuk membangun dan memelihara hubungan dengan pemangku kepentingan utama, seperti pelanggan, investor, media, dan publik. Secara efektif berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama, perusahaan dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas, yang dapat menghasilkan timbal balik positif (Silviani, 2020).

Pengelolaan hubungan dengan publik yang dilakukan oleh *public relations* bertujuan untuk membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan antara organisasi dan berbagai pemangku kepentingan (Nurtjahjani, 2018). Untuk membangun hubungan yang berkelanjutan, sebagai praktikan *public relations* membutuhkan kombinasi yang baik antara *soft skills* dan *hard skills*. Dengan mengasah kedua jenis keterampilan tersebut yang dapat lebih siap untuk menghadapi kondisi dalam sebuah organisasi. Salah satu kondisi yang perlu diantisipasi oleh organisasi adalah adanya berbagai respons dari pihak eksternal dalam pelaksanaan operasional organisasi. Karena itu, dalam praktik *public relations*, terdapat bidang *customer relation officer* yang menjadi bagian dari *external relations* yang memiliki fungsi untuk menciptakan hubungan baik antara pihak perusahaan dengan publik.

Customer relation officer (CRO) memiliki fungsi strategis dalam mengelola hubungan dengan organisasi eksternal, khususnya klien, dalam rangka hubungan eksternal di bidang *public relations*. Hal ini mencakup menjaga komunikasi terbuka dengan klien, menanggapi pertanyaan, dan memastikan klien diperlakukan dengan baik. Pengelolaan hubungan perusahaan atau organisasi dengan klien menjadi tanggung jawab bagi *customer relation officer*.

Sebagai seorang *customer relation officer* harus mampu untuk menjaga citra dan reputasi perusahaan dengan cara menjaga hubungan baik dengan klien agar tetap percaya kepada perusahaan (Kasmir, 2017).

Customer relation officer berperan penting untuk memberikan kesan pertama dan hubungan yang baik kepada klien. Hal ini karena kesan pertama sulit dihilangkan, ketika pertama kali melakukan kontak langsung dengan sebuah agensi, klien akan mengevaluasi kredibilitas bagi sebuah perusahaan melalui citra *public relation* dan sikap yang terkait dengannya. Oleh karena itu, dalam *customer relation officer*, sebagai *public relations* yang berinteraksi secara langsung harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

Peranan *customer relations* dalam implementasi *external relations* sangat penting bagi praktisi *public relations*, termasuk di bidang seni. *Public relations* perlu menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal melalui pendekatan positif, seperti melalui acara seni dan karya seni. Sebagai contoh, Rumah Batik Palbatu, sebuah perusahaan mikro di bidang Pendidikan dan Seni, memiliki divisi *public relations* yang bertanggung jawab untuk menerapkan praktik *external relations* khususnya dalam konteks kesenian. Divisi tersebut berperan dalam memastikan hubungan yang baik dengan pihak eksternal terjaga melalui kegiatan seni yang positif dan berkesan.

Rumah Batik Palbatu dibangun sejak tanggal 02 Oktober 2013 yang hadir dalam memberikan wisata di bidang batik, pendidikan dan edukasi. Batik sendiri diakui secara global, tercatat oleh UNESCO sebagai Warisan Budaya Tak Benda (WBTb) Indonesia yang ke-3 (Unesco.org). Hal ini mengindikasikan bahwa keaslian batik dinilai dari seluruh prosesnya, mulai dari pembuatan pola, pencantingan, pewarnaan, penguncian warna, hingga lorod atau pelepasan lilin malam. Ini menjadi nilai tambah dari Rumah Batik Palbatu yang fokus terhadap produksinya sekaligus juga mengedukasi masyarakat tentang keaslian dari kain batik atau produk-produk batik.

Rumah Batik Palbatu berkomitmen memberikan yang terbaik kepada pihak eksternal dan internal guna memuaskan serta memenuhi kebutuhan mereka melalui peran *public relations*. Di sini, peran divisi *public relations* menjadi sangat krusial dalam mempertimbangkan cara terbaik untuk memperlakukan pihak internal dan eksternal. Sebagai jembatan antara kedua

pihak, *public relations* memegang peranan penting dalam menjaga keberlanjutan perusahaan.

Untuk memasuki dunia kerja, mahasiswa perlu mengembangkan *soft skill* dan *hard skill* yang dapat dijadikan keunggulan. Menyadari kebutuhan akan lulusan yang memiliki kemampuan di bidang kehumasan, Universitas Pembangunan Jaya (UPJ) menyelenggarakan kerja profesional untuk mengasah kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh mahasiswanya, terutama melalui program Minor Humas di Jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam hal ini, praktikan memilih ditempatkan di bagian Humas Rumah Batik Palbatu, menghadirkan kontribusi nyata dalam menjalankan fungsi kehumasan perusahaan.

Praktikan memilih untuk menjalani kegiatan kerja profesi di Rumah Batik Palbatu dengan tujuan memperoleh pengetahuan, keterampilan baru, serta meningkatkan *soft skill* seperti kemampuan komunikasi yang baik, adaptasi, kreativitas, dan pemikiran kritis. Selain itu, praktikan juga ingin meningkatkan *hard skill* seperti pemahaman produk, manajemen waktu, dan pelaksanaan acara. Dalam kerja profesi ini, praktikan menempuh tanggung jawab di divisi *public relations*, yang mencakup komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pekerjaan ini melibatkan upaya untuk memastikan bahwa hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan klien berjalan dengan baik, positif, dan efektif. Praktikan menempuh kegiatan Kerja Profesi selama kurang lebih 3 bulan yakni 19 Juni 2023 hingga 12 September 2023 dengan durasi kegiatan pada hari Senin hingga Jumat berlangsung selama 8 jam mulai pukul 08.00 WIB sampai 17.00 WIB dan pada hari Sabtu berlangsung selama 5 jam mulai pukul 09:00 sampai 14:00 WIB.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud kerja profesi yang dilakukan, yaitu:

1. Mempelajari dunia kerja profesional di bidang Ilmu Komunikasi
2. Mempelajari aktivitas yang terdapat di tempat kerja yang sesuai dengan bidang komunikasi yaitu *public relations*.
3. Mempelajari bagaimana melakukan hubungan baik dengan internal maupun eksternal.

4. Mempelajari bagaimana melakukan kegiatan *media relation* seperti *special event* yang mencakup *workshop* dan pameran.
5. Mempelajari bagaimana membuat laporan per bulan untuk *database customer*.
6. Mempelajari bagaimana membuat konten media internal perusahaan seperti media sosial.
7. Mempelajari bagaimana melakukan pengarsipan dokumen internal perusahaan.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Tujuan dari kerja profesi, yaitu:

1. Memperoleh wawasan terkait dunia kerja profesional yang sesuai dengan bidang keilmuan Praktikan yaitu Ilmu Komunikasi.
2. Memperoleh wawasan dan pengalaman terkait bidang kerja *public relations* di divisi *public relations* di Rumah Batik Palbatu.
3. Memperoleh kesempatan untuk menjembatani komunikasi antara pihak internal dan eksternal Rumah Batik Palbatu.
4. Memperoleh kesempatan untuk menjalankan kegiatan *media relation* seperti *special event* yang mencakup *workshop* dan pameran.
5. Memperoleh kesempatan untuk membuat laporan *database customer*.
6. Memperoleh kesempatan untuk membuat konten media sosial Instagram.
7. Memperoleh kesempatan untuk melakukan pengarsipan dokumen internal Rumah Batik Palbatu.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Tempat pelaksanaan kerja profesi praktikan adalah Rumah Batik Palbatu yang berlokasi di Jl. Palbatu IV No.12 A, RT.9/RW.4, Menteng Dalam, Kec. Tebet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 1287, Indonesia. Rumah Batik Palbatu merupakan bentuk dari usaha mikro yang berkecimpung di bidang pendidikan dan produksi Batik Jakarta. Rumah Batik Palbatu pada awalnya didirikan sebagai “Kampoeng Batik Palbatu”, Namun seiring berjalannya waktu “Kampoeng Batik Palbatu” berubah konsep menjadi “Rumah Batik Palbatu” yang disahkan pada tanggal 02 Oktober 2013. Menjadi salah satu wadah pelestarian budaya dan berkomitmen untuk menghargai nilai-nilai kultural

Jakarta, Rumah Batik Palbatu menonjolkan keunikan khususnya pada motifnya yang bersifat kontemporer, ditujukan untuk merangkul para anak muda agar tetap berakar pada budaya. Inilah yang menjadi alasan Praktikan memilih Rumah Batik Palbatu sebagai tempat untuk menjalani kegiatan Kerja Profesi. Selain itu, praktikan memiliki minat terhadap pengembangan budaya yang ada di Jakarta.

Praktikan menilai Rumah Batik Palbatu adalah tempat yang ideal untuk menumbuhkan minatnya mengembangkan budaya Jakarta. Dengan berada di lingkungan yang bernilai budaya, praktikan tentunya dapat belajar dan berkontribusi dalam pelestarian tradisi batik Jakarta. Melalui kerja profesi (KP) di Rumah Batik Palbatu, praktikan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pendidikan dan produksi batik di Jakarta.

Dalam melaksanakan kerja profesi (KP), praktikan memutuskan untuk memilih divisi *public relations* sebagai fokus utamanya. Praktikan memilih memilih divisi *public relation* karena ingin mengetahui dan mempelajari lebih lanjut bagaimana realisasi dari divisi *public relations* dan ingin mengetahui realisasi dari divisi *public relations*, baik dalam konteks pendidikan, seni, maupun produksi. Sebagai seorang *customer relation officer*, praktikan menyadari bahwa keahlian dalam bidang *public relations* akan memiliki manfaat yang luas, terutama ketika beroperasi di sektor-sektor seperti pendidikan, seni, dan produksi.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Proses pembuatan CV	■	■	■																	
2.	Mencari tempat KP	■	■	■	■	■	■														
3.	Mengurus dokumen untuk pelaksanaan kerja profesi					■	■														
4.	Mengirim CV ke Rumah Batik Palbatu							■													
5.	Pelaksanaan Kerja Profesi di Rumah Batik Palbatu									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
6.	Melakukan										■					■					

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Bimbingan KP																				
7.	Menyusun Laporan KP																				
8.	Pengumpulan Laporan KP																				

Praktikan memulai persiapan kerja profesi sejak bulan Mei dengan menyiapkan CV dan mencari tempat untuk kerja profesi mulai dari minggu pertama bulan Mei hingga minggu kedua bulan Juni. Pada minggu pertama dan kedua bulan Juni, praktikan mulai mengurus dokumen untuk pelaksanaan kerja profesi. Dalam persiapan kerja profesi, praktikan memilih bidang pekerjaan *public relations* dan praktikan mulai mengirim berkas CV. Praktikan mengirim CV melalui email dan hal ini dilakukan Praktikan sejak bulan Juni. Di bulan Juni, praktikan mengirimkan CV dan melakukan *interview* dengan *owner* dari Rumah Batik Palbatu, yang menyatakan praktikan akan bekerja di bagian *public relations*. Kemudian, pada minggu keempat bulan Juni, praktikan sudah memulai kerja profesi di divisi *public relations* Rumah Batik Palbatu.

Seiring dengan hal tersebut, praktikan juga mengurus dokumen berupa kerangka acuan dari universitas yang akan diberikan kepada perusahaan sebagai syarat administrasi. Kerja profesi dilakukan selama tiga bulan dimulai dari 19 Juni 2023 sampai 08 September 2023. Dalam melakukan kerja profesi, jam kerja Praktikan yaitu hari Senin sampai Jumat pukul 09.00-17.00 WIB dan Sabtu pukul 09:00-14:00, serta di hari Minggu apabila ada kegiatan atau event di luar kantor. Selama melaksanakan kerja profesi tepatnya di minggu kedua pada bulan Juli dan minggu ketiga pada bulan Agustus, praktikan melakukan bimbingan kerja profesi dengan dosen pembimbing. Setelah melakukan bimbingan kerja profesi, praktikan juga menyusun laporan kerja profesi sejak bulan Agustus minggu ke tiga. Dan terhitung sejak 19 Juni 2023 sampai 12 September 2023, total jam kerja yang telah praktikan lakukan sebanyak 523 jam.