

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Informasi merupakan suatu kebutuhan. Manusia membutuhkan informasi guna melengkapi pengetahuan mereka. Pada zaman ini, informasi bisa didapatkan oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun dengan mudah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat dari masa ke masa.

Kebutuhan informasi individu berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Mulai dari faktor individunya sendiri. Adanya dorongan atau motivasi yang ditunjang oleh aspek psikologis individu untuk mencari sebuah informasi. Faktor lainnya ialah waktu. Maksudnya, seberapa cepat seorang individu dalam mencari informasi dengan memanfaatkan berbagai fasilitas penunjang. Faktor selanjutnya yang berpengaruh ialah jenis pekerjaan. Pekerjaan seseorang mempengaruhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Berlangsungnya proses penyebaran informasi yang efektif memerlukan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Pesan yang disebarlan haruslah disusun secara jelas dan singkat. Karena daya tangkap setiap individu berbeda. Lambang-lambang yang digunakan harus mudah dipahami dan dimengerti oleh mereka yang menjadi target sasaran. Selain itu, pesan yang disampaikan hendaknya menimbulkan minat, perhatian si penerima pesan.

Pada kaitannya pada ilmu komunikasi, penyebaran informasi merupakan salah satu dari sebagian besar tugas humas. Menurut Cutlip & Center (2006), humas didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Proses penyebaran informasi tentunya dilakukan oleh setiap instansi dengan tujuan masing-masing. Hal yang sama dilakukan juga oleh Telkom Witel Bogor. Tepatnya di Unit DSW (Digital Service and Wifi), proses penyebaran informasi dilakukan dalam usaha penjualan digital produk Indihome. Mulai dari publikasi media sosial, seminar dengan Sales Force, hingga melakukan Outbond Call.

Unit DSW memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media dalam penyebaran informasi kepada masyarakat secara akurat. Kebutuhan informasi merupakan suatu kondisi yang dialami seseorang, dimana informasi tersebut dapat berkontribusi besar pada pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan penemuan fakta-fakta (Damaiyanti & Fatmawati, 2014). Kebutuhan informasi yang diberikan oleh pemerintahan melalui media sosial Instagram dapat membantu masyarakat untuk mengetahui beragam informasi mengenai program-program yang akan, sedang ataupun telah dilakukan oleh pemerintahan.

Dengan nama Instagram @wifi.idbogor dan jumlah pengikut sebanyak 1.120, unit DSW menjadikan instagram sebagai salah satu media penyebaran informasi. Proses penyebaran informasi sendiri dengan mempublikasi berbagai postingan baik foto maupun video tentang digital produk Indihome. Aktivitas dari instagram cukup berjalan optimal, didukung dengan adanya peranan dari tenaga ahli dalam menciptakan design dan mempublikasikan sebuah konten berbasis digital yang dikemas secara inovatif dan kreatif agar dapat menarik perhatian masyarakat luas.

Selain media sosial, penyebaran informasi juga dilakukan dengan cara pelaksanaan seminar dengan Sales Force dengan harapan product knowledge

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

tentang produk digital Indihome yang disampaikan, dapat dimengerti dengan jelas oleh para sales, sehingga target penjualan dengan mudah terpenuhi.

Dan yang terakhir, Outbond Call. Outbond Call adalah usaha yang dilakukan sendiri oleh tim DSW dengan cara menelpon para customer Indihome dengan tujuan memberi informasi dan menawarkan secara langsung tentang produk digital Indihome.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka tersusun rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana cara penyebaran informasi yang dilakukan Tim DSW dalam usaha penjualan produk digital Indihome?
- 2) Apa saja hambatan yang dihadapi Tim DSW selama proses penyebaran informasi?
- 3) Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi Tim DSW selama proses penyebaran informasi?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui cara penyebaran informasi yang dilakukan Tim DSW dalam usaha penjualan produk digital Indihome.
- 2) Untuk mengetahui berbagai hambatan yang dihadapi Tim DSW selama proses penyebaran informasi.
- 3) Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang dihadapi Tim DSW selama proses penyebaran informasi.

METODE

Lokasi dan Waktu PKL

Lokasi pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia, tepatnya di Telkom Witel Bogor yang beralamat Jl. Raya Pajajaran No 37, RT.04/RW.06, Kelurahan Bantarjati, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat, 16152. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan dalam waktu lima puluh delapan hari kerja, terhitung sejak tanggal 07 Febuari 2022 sampai dengan 28 April 2022.

Data dan Instrumen

Data dan Instrumen merupakan kedua hal penting yang diperlukan untuk melengkapi dan membantu penyusunan laporan akhir, serta menjawab permasalahan yang dibahas dalam Laporan Tugas Akhir. Data yang digunakan dalam tahapan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yaitu menggunakan data primer, data sekunder, serta *instrument* lainnya diantaranya:

- 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Data tersebut dapat berupa