



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari memegang peranan yang penting, karena setiap saat semua orang atau kelompok sudah tentu melakukan interaksi. Berbagai macam bentuk komunikasi dapat menunjang tersampainya informasi dengan efisien dan efektif. Menurut Santoso dan Wijaya (2021:65) komunikasi dan informasi merupakan bagian penting bagi kehidupan manusia saat ini. Informasi diperoleh akibat adanya komunikasi, jadi dapat disimpulkan bahwa adanya informasi didahului dengan adanya komunikasi antara dua atau lebih individu maupun kelompok.

Informasi inilah yang berlalu lintas dalam sebuah komunikasi. Selain berperan untuk berkomunikasi antar individu, komunikasi juga sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan. Bagaimana penyampaian yang cepat dan tepat dapat tersampaikan dengan tenggang waktu yang segera. Komunikasi dalam perusahaan biasanya ditangani oleh divisi khusus yang bertugas untuk menyampaikan informasi kepada khalayaknya, yaitu merupakan salah satu peran yang dikerjakan oleh seorang *public relations*.

Peran *public relations* di dalam sebuah perusahaan sangat penting, hal tersebut yang membuat *public relations* mengemban fungsi atau tugasnya dalam melakukan hubungan komunikasi ke internal dan eksternal. Menurut Jefkins dalam Morissan (2010:8) peran *public relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan informasi terencana, baik itu ke dalam maupun keluar antara perusahaan dengan publiknya untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.

Telkom Sukabumi yang berada dalam Regional III Jawa Barat merupakan bagian perusahaan dari perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Perusahaan tersebut memiliki Divisi Sekretariat yang di dalamnya terdapat Bagian *Public Relations*. Peran *public relations* sebagai fasilitator komunikasi dengan menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publik internal dan eksternal, termasuk kedalam publik internal ialah karyawan. Berkaitan dengan hal tersebut maka terdapat hubungan khusus yakni hubungan dengan karyawan.

Peran *Public Relations* di Telkom Sukabumi membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara perusahaan, karyawan, dan publiknya. Komunikasi publik internal di Telkom Sukabumi terjalin dengan baik dengan adanya *public relations* sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dan para karyawan. Peran sebagai *public relations* memperhatikan kepentingan seluruh lapisan karyawan, baik secara ekonomi, sosial, maupun secara psikologis. Dengan begitu dapat memunculkan gairah dan semangat kerja dari para karyawan.

Setiap perusahaan berusaha untuk mengembangkan komunikasi efektif agar dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mewujudkan tujuan dari perusahaan tersebut. Media yang digunakan diantaranya melalui media cetak dan media elektronik seperti web internal. Web internal merupakan media yang berbasis internet yang biasanya digunakan perusahaan, karena untuk mengaksesnya memerlukan *sign in* terlebih dahulu. Dampak internet dan situs jejaring sosial telah meningkatkan pentingnya komunikasi internal. Saat ini karyawan perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

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

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



memiliki akses mengenai kinerja, aktivitas, direksi, dan permasalahan yang sedang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan hanya dengan mengklik tombol satu kali saja (Butterick 2014:120). Media internal yang digunakan Telkom Sukabumi yakni web portal internal *porta.telkom.co.id*. Portal tersebut hanya dapat diakses oleh internal Telkom saja, cakupan internal tersebut yakni Telkom Indonesia yang berarti memiliki cakupan nasional.

Media internal yang digunakan oleh Telkom Sukabumi adalah Portal Telkom Group yang hanya dapat diakses oleh internal Telkom Indonesia saja. Portal internal Telkom Group merupakan media yang menyajikan seluruh informasi yang ada di Telkom Indonesia. Informasi seperti dokumen-dokumen, foto, video, daftar karyawan, artikel dan berita. Berita-berita kegiatan internal, termasuk berita kegiatan yang diproduksi oleh Telkom Sukabumi Informasi terkait kegiatan yang terselenggara dijadikan berita oleh unit yang menjalankannya. Peran *public relations* dalam publikasi di Portal Telkom Group akan melalui beberapa tahapan sebelum akhirnya bisa dibaca oleh seluruh karyawan Telkom Indonesia yaitu pengumpulan informasi, penulisan, publikasi dan media *report*.

Kegiatan publikasi internal di Telkom Indonesia sangat penting sebagai sarana laporan kegiatan setiap unit kerja. Telkom Indonesia mengharuskan setiap tingkatan unit dari tingkat Wilayah Telkom (Witel), Telkom Regional (TREG) dan Direktorat melakukan publikasi kegiatan perusahaan. Kegiatan tersebut agar seluruh Daerah Telkom (Datel) mengetahui kegiatan satu sama lain.

Kegiatan *public relations* pada hakikatnya adalah kegiatan yang berhubungan dengan berkomunikasi kepada publiknya baik internal maupun eksternal, baik secara verbal maupun nonverbal. Salah satu cara yang dilakukan oleh bagian *public relations* di Telkom Sukabumi adalah publikasi kegiatan melalui Portal Telkom Group. Kegiatan publikasi tersebut sebagai bentuk sarana memperlancar pemahaman yang tepat dalam penyampain informasi yang diterima oleh publik internal. Dengan adanya kegiatan publikasi peran dari *public relations* di Telkom Sukabumi menjadi sangat penting, maka judul dari laporan akhir ini yaitu Peran *Public Relations* dalam Publikasi Kegiatan Perusahaan melalui Web Portal Internal di Telkom Sukabumi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka berikut rumusan masalah yang dibahas pada Laporan Akhir ini:

- 1) Bagaimana peran dan tugas *Public Relations* di Telkom Sukabumi?
- 2) Bagaimana peran *Public Relations* dalam publikasi kegiatan perusahaan melalui portal internal di Telkom Sukabumi?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi terkait peran *Public Relations* dalam publikasi kegiatan perusahaan melalui portal internal di Telkom Sukabumi?

Tujuan

Pembahasan tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dari apa yang dibahas. Tujuan akan menjawab semua permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Berdasarkan perumusan masalah tersebut terdapat beberapa tujuan, maka tujuan disusunnya Laporan Akhir sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan peran dan tugas *Public Relations* di Telkom Sukabumi.



- 2) Menjelaskan peran *Public Relations* dalam publikasi kegiatan melalui portal internal di Telkom Sukabumi.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi terkait peran *Public Relations* dalam publikasi kegiatan melalui portal internal di Telkom Sukabumi.

METODE

Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini didapatkan pada saat melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Telkom Group Sukabumi, yang terletak di Jl. Masjid No. 01 Gunungparang, Kecamatan Cikole, Kota Sukabumi Jawa Barat 4311. Waktu pengumpulan data ini berlangsung selama dua bulan kerja terhitung sejak 3 Januari 2022 dan berakhir pada 31 Maret 2022 dengan waktu kerja lima hari dalam seminggu yaitu dari senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB.

Data dan Instrumen

Data merupakan bahan penting yang digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan menjawab permasalahan yang diangkat dalam penyusunan Laporan Akhir ini. Jenis data yang digunakan dalam pengumpulan data untuk Laporan Akhir adalah:

- 1) Data primer

Menurut Anggito dan Setiawan (2018:159) menyatakan data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Data primer atau informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya dengan turut serta mengikuti secara langsung kegiatan *public relations* Telkom Sukabumi, berpartisipasi aktif sebagai penulis berita kegiatan internal Telkom, melakukan observasi terhadap cara dan teknik yang dilakukan saat publikasi berita kegiatan pada portal internal, dan melakukan wawancara bersama pembimbing lapangan.

- 2) Data sekunder

Anggito dan Setiawan (2018:242) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder data atau informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder diperoleh dari data internal dan eksternal. Data internal diperoleh dari situs resmi yang dikelola oleh Telkom Indonesia. Data eksternal diperoleh diluar dari tempat kegiatan, seperti buku-buku referensi dan jurnal yang relevan dengan Laporan Akhir.

Instrumen yang digunakan sebagai alat pendukung untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan yaitu daftar pertanyaan untuk ditanyakan kepada pembimbing lapangan secara langsung. Instrumen yang digunakan untuk mempermudah proses pengumpulan data yaitu, alat tulis untuk mencatat segala kegiatan. Laptop, *handphone* yaitu alat untuk melakukan proses penulisan berita, rekaman suara, dan dokumentasi.

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.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University