



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak luput dari komunikasi. Komunikasi dibutuhkan dimana saja dan kapan saja, tanpa komunikasi manusia tidak dapat berinteraksi dengan manusia lain. Komunikasi sendiri menghasilkan pesan atau informasi. Informasi sendiri merupakan hal pokok bagi kehidupan banyak orang.

Komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan antara komunikator dan komunikan (Caropeboka, 2017:1). Oktarina dan Abdullah (2017:1) mendefinisikan secara umum mengenai komunikasi dalam bukunya yang berjudul "Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik" bahwa komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan yang disampaikan seseorang (komunikator) kepada lawan bicaranya (komunikan) atau komunikasi dapat dikatakan juga sebagai suatu proses pengoperan pesan dari individu kepada individu lain, dari individu kesuatu kelompok kecil (small group) maupun kelompok besar (large group). Sebuah organisasi atau instansi komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat pokok dalam meningkatkan kinerja baik itu dalam lingkup internal maupun eksternal. Komunikasi yang baik dapat memudahkan orang lain dalam memahami suatu informasi. Pemberian informasi dilakukan dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan komunikasi efektif, sehingga penerima informasi mengerti maksud dari informasi yang disampaikan.

PT Semen Padang adalah perusahaan industri semen pertama di Indonesia memiliki unit SDM yang menjalankan tugas dan fungsinya. Unit tersebut dinamai dengan Unit Operasional SDM. Sejak PT Semen Padang terbentuk Unit Operasional SDM atau lebih Khususnya Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) memiliki sebuah bagian penting yaitu divisi pelayanan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik akan meningkatkan kualitas dan *engagement* perusahaannya. Sumber daya manusia erat kaitannya dengan keterampilan (skill) dari pengelola komunikasi itu sendiri. Suatu sistem komunikasi hanya dapat berjalan jika digerakkan oleh adanya tenaga manusia yang tersedia. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan pelayanan jasa-jasa komunikasi (Cangara, 2018:18).

Menurut Poerwadarminta dirujuk Hardiyansyah (2018:102) mengungkapkan secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal atau cara melayani; servis atau jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pada ruang lingkup internal perusahaan, suatu divisi pelayanan sangat dibutuhkan sebagai penghubung antara satu dengan yang lainnya.

Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari suatu instansi pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Divisi pelayanan ini memiliki tugas utama yaitu menyelenggarakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau *internship*. Program *internship* yang dikelola oleh bagian pelayanan ini merupakan wadah bagi para mahasiswa untuk merasakan langsung seperti apa dunia kerja sesungguhnya. Pelayanan ini sangat dibutuhkannya komunikasi karena tanpa komunikasi tugas dan fungsi pelayanan ini tidak bisa terjadi. Komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan *internship* oleh divisi pelayanan ini yaitu komunikasi antar pribadi dan komunikasi organisasi. Dengan adanya divisi pelayanan ini dapat meningkatkan ketersediaan dan keterbukaan informasi terhadap masyarakat. Ketersediaan informasi ini memberikan dampak positif atau negatif bagi kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi, instansi dan sebagainya. Komunikasi tersebut harus dikelola dengan baik oleh divisi pelayanan, agar informasi jelas, akurat dan efektif dan tidak terjadi kesalahpahaman antara penerima informasi dan pemberi informasi serta tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai. Penyelenggaraan *internship* ini memiliki tahapan yang terencana dan terstruktur, mulai dari tahap pra-*internship*, proses *internship*, dan pasca *internship*.

PT Semen Padang selalu ingin mengedepankan kualitas kinerjanya dan memiliki misi mengembangkan SDM yang kompeten dan profesional dengan membangun komunikasi yang baik secara internal maupun eksternal serta meminimalisir terjadinya *miscommunication*, terutama dalam penyelenggaraan *internship*, maka dibutuhkan proses komunikasi yang baik dan tepat agar kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik serta tujuan dari kegiatan tersebut dapat tercapai.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja tugas divisi pelayanan di Unit Operasional SDM PT Semen Padang?
- 2) Bagaimana proses komunikasi pelayanan dalam penyelenggaraan PKL (Internship) di Unit Operasional SDM PT Semen Padang?
- 3) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan *internship* oleh divisi pelayanan di unit operasional SDM PT Semen Padang dan bagaimana solusinya?

### Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan tugas divisi pelayanan di Unit Operasional SDM PT Semen Padang.
- 2) Menjelaskan proses komunikasi pelayanan dalam penyelenggaraan PKL (Internship) di unit operasional SDM PT Semen Padang.



- 3) Menjelaskan hambatan yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan *internship* oleh divisi pelayanan di unit operasional SDM PT Semen Padang dan solusinya.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini didapatkan pada saat melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Semen Padang yang berlokasi di Jl. Raya Indarung, Kec. Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Waktu pengumpulan data ini dilaksanakan selama 43 hari, terhitung sejak tanggal 1 Maret 2021 sampai tanggal 30 April 2021. Pengumpulan data disesuaikan dengan jadwal kerja yaitu setiap hari Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

### Data dan Instrumen

Juliandi *et al.* (2014:65) menyatakan bahwa data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data merupakan bahan atau informasi penting berupa fakta yang didapatkan secara langsung maupun tidak langsung sebagai jawaban atas permasalahan yang diangkat. Data tidak terlepas dari instrumen, instrumen adalah alat yang digunakan untuk membantu dalam mengumpulkan data agar lebih efektif dan efisien. Menurut Juliandi *et al.* (2014) jenis data dan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data untuk menyusun Laporan Akhir adalah:

- 1) Data
  - a) Data Primer  
Data primer adalah data yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya, dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Dalam laporan ini, data primer yang digunakan bersumber dari PT Semen Padang sendiri yaitu pembimbing lapangan yang berprofesi sebagai divisi pelayanan di Unit Operasional SDM.
  - b) Data Sekunder  
Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data yang didapat berasal dari sumber lain seperti buku, karya ilmiah, situs internet seperti *website* PT Semen Padang ([www.semenpadang.co.id](http://www.semenpadang.co.id)) dan sumber-sumber pendukung lainnya yang memberi informasi mengenai PT Semen Padang dan divisi pelayanan.
- 2) Instrumen  
Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Instrumen yang digunakan dalam menyusun Laporan Akhir ini antara lain sebagai berikut:
  - a) Daftar pertanyaan yang telah disiapkan di dalam laptop yang digunakan saat melakukan wawancara dengan narasumber untuk menanyakan seputar PT Semen Padang dan peran divisi pelayanan.