



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1 Kedudukan dan Koordinasi**

Selama kegiatan kerja magang, penulis berada pada posisi asisten konsultan yang menerima pekerjaan dan bertanggung jawab langsung kepada *Consultant* yang juga merupakan pembimbing lapangan penulis, yaitu Jehanne Fabre. Oleh karena di perusahaan sebagian besar pekerjaan dikerjakan bersama, terkadang penulis juga membantu pekerjaan *Deputy Director* atau *Research Consultant*. *Consultant* maupun *Research Consultant* biasanya menerima tugas dari *Deputy Director*, atau menerima tugas tertentu dari *Managing Partner*. Koordinasi dilakukan melalui tatap muka langsung, telepon internal, dan *e-mail* perusahaan.

#### **3.2 Tugas yang dilakukan**

Tugas-tugas yang dilakukan penulis selama tiga bulan masa magang (*internship*) antara lain :

**a. *Event organizer ASEAN Latin Business Forum 2012***

*Event* merupakan kegiatan yang bertujuan memperkenalkan atau mempopulerkan suatu hal (Hardiman, 2006:38). Sebuah *event*, misalnya seminar, konferensi, pameran, peluncuran produk, bazaar, sering kali melibatkan organisasi komersial yang bergerak dalam penyelenggaraan *event*, yaitu *event organizer*.

**b. *Media monitoring***

*Media monitoring* merupakan kegiatan memantau berita dari media massa lalu mengolahnya menjadi informasi melalui kegiatan kliping berita, pengkategorian berita, besarnya kolom berita, nilai berita serta analisa (Hardiman, 2006:78). *Media monitoring* dapat digunakan sebagai laporan atau masukan berkala bagi manajemen tentang

bagaimana media memandang organisasinya, serta melihat bagaimana sepak terjang pesaing atau pihak lain. Hasil *monitoring* biasanya dibuat secara tertulis dengan pelaporan yang formatnya sudah ditentukan. *Monitoring* dapat dilakukan setiap hari, mingguan, atau bulanan (Iriantara, 2008:63).

**c. Corporate Social Responsibility research**

Riset merupakan kegiatan menentukan informasi/data yang dibutuhkan dalam menghadapi atau menyelesaikan masalah dengan melakukan pengumpulan data dan menganalisa hasil yang diperoleh (Hardiman, 2006:115). Dalam konteks komunikasi, khususnya *Corporate Social Responsibility*, riset berguna untuk menjembatani publik dengan pembuat keputusan, karena datanya diolah untuk memahami publik, mengembangkan konsep komunikasi, evaluasi program, memonitor program komunikasi, dan sebagainya.

**d. Project officer dalam tender**

*Project officer* merupakan orang yang diunjuk sebagai penanggung jawab suatu proyek atau pekerjaan dalam satu periode tertentu. Tender atau yang juga disebut *pitching* merupakan proses pemilihan tim pelaksana sebuah proyek yang akan dilakukan perusahaan (Hardiman, 2006:93). Peserta tender atau tim pelaksana dapat berupa biro iklan, *event organizer*, konsultan, atau pemasok yang akan dipilih melalui presentasi proposal yang berisi deskripsi pekerjaan, spesifikasi, dan biaya pengerjaan. Tender dilakukan agar perusahaan mendapatkan pihak ketiga atau pelaksana yang tepat sesuai dengan karakter dan kebutuhan perusahaan.

**e. Membuat strategi komunikasi untuk perusahaan**

Strategi komunikasi (Effendi, 1981:84) merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen

(*communications management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Salah satu analisis yang digunakan dalam membentuk perencanaan komunikasi adalah analisis SWOT. Analisis SWOT adalah analisis yang mengkaji kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*) organisasi atau perusahaan (Iriantara, 2008:50). Kekuatan dan kelemahan organisasi berada pada lingkungan internal, sedangkan peluang dan ancaman berasal dari lingkungan eksternal organisasi. Hasil analisis SWOT ini dapat memetakan posisi perusahaan diantara perusahaan serupa atau posisi perusahaan secara umum.

### **3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **3.3.1 Proses Pelaksanaan**

##### **a. *Event organizer ASEAN Latin Business Forum 2012***

Asean Latin Business Forum 2012 yang diadakan pada 10-11 Juli 2012 tengah mencapai tahap akhir ketika penulis bergabung dengan perusahaan pada 2 Juli 2012. Penulis diberi tugas untuk memasukkan seluruh data peserta yang mendaftar ke forum ke dalam *master list* yang sudah ada, seperti nama lengkap, organisasi, posisi, alamat dan telepon yang bisa dihubungi, *e-mail*, nomor darurat yang bisa dihubungi, sesi yang ingin diikuti, keikutsertaan dalam *welcome dinner* serta pesan khusus berkaitan dengan forum atau jamuan makan malam (*welcome dinner dan gala dinner*). Berdasarkan *Database* ini, dibuatlah badge peserta (*name tag*) serta tiga macam undangan. Pada saat berlangsungnya forum selama 3 hari di Shangri-la Hotel, Jakarta, penulis diberi tugas untuk menjadi petugas di sekretariat yang berada di salah

satu ruang pertemuan di hotel bersama dengan ketiga *interns* lainnya. Selama pelaksanaan *event*, penulis juga mendapatkan kesempatan untuk mengikuti kedua konferensi pers yang diadakan, serta membantu rekan penulis yang bertugas menyiapkan konferensi pers.

Pada saat forum berlangsung pada 10-11 Juli 2012, tidak semua peserta atau delegasi tiap negara yang sudah mendaftarkan dirinya datang menghadiri *Asean Latin Business Forum 2012*, peserta yang datang dan mendaftar *on the spot* pun tidak sedikit. Oleh karena itu, sebuah *Database* baru dibuat berdasarkan daftar hadir selama forum, atau berdasarkan kartu nama yang dikumpulkan dari *fish bowl* di meja registrasi. Penulis diberikan tugas untuk melakukan pendataan ini mengingat tugas penulis sebelumnya adalah mendata peserta yang mendaftar ke forum. Informasi yang dimasukkan ke dalam *Database* berupa nama lengkap, organisasi/perusahaan, jabatan, nomor telepon, *e-mail*, dan alamat. Khusus untuk delegasi setiap Negara, seperti perwakilan menteri dari negara-negara yang tergabung (ASEAN dan Amerika Latin), atau perwakilan dari kedutaan besar, dilakukan konfirmasi ulang ke kantor kedutaan besar yang ada di Indonesia, apakah delegasi-delegasi tersebut benar – benar datang atau tidak jadi datang dan digantikan oleh orang lain. *Database* yang sudah jadi kemudian diberikan kepada partner sesama *organizer* dan kepada sponsor untuk dijadikan salah satu lampiran dalam laporan kegiatan.

Penulis juga diminta untuk memperbaharui konten *website* resmi ASEAN Latin Business Forum 2012 yang beralamat di [www.asean-latin2012.com](http://www.asean-latin2012.com) khususnya pada bagian profil pembicara-pembicara forum yang sempat mengalami banyak perubahan. Profil para pembicara didapat berdasarkan hasil riset jika pembicara merupakan orang asing atau menghubungi langsung kepada orang yang bersangkutan.

Tabel 3.1 *Timeline* tugas selama *event* ASEAN Latin Business Forum 2012

<b>Pre-event</b> <b>2-7 Juli 2012</b>	<b>Event</b> <b>8-10 Juli 2012</b>	<b>Post-event</b> <b>11 Juli-September 2012</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrasi dan <i>Database</i> peserta</li> <li>• <i>Itinerary</i> delegasi</li> <li>• Profil pembicara</li> <li>• Pembuatan name tag dan undangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrasi ulang peserta</li> <li>• <i>Information center officer</i></li> <li>• Persiapan <i>press conference</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>Database</i> berdasarkan daftar hadir</li> <li>• Konfirmasi kedatangan delegasi</li> <li>• <i>Update website</i> ALBF 2012</li> <li>• Menyiapkan laporan acara untuk sponsor</li> </ul>

**b. Media monitoring**

Perusahaan tempat penulis melakukan magang merupakan perusahaan dengan beberapa cabang di berbagai Negara. Untuk tetap mengetahui keadaan atau mengetahui isu yang sedang muncul di negara-negara tempat perusahaan berada, setiap cabang mengirimkan rangkuman berita-berita *headline* di negaranya dari media-media yang memiliki reputasi baik dengan memperhatikan isu-isu tertentu sesuai dengan fokus perusahaan. Penulis diberikan tugas ini dengan membaca beberapa media cetak yang setiap hari terbit dan menjadi langganan perusahaan, kemudian mengambil berita-berita yang sesuai dengan fokus perusahaan, seperti mengenai malnutrisi, dibuat rangkuman beritanya dalam bahasa Inggris, lalu disebarakan melalui *e-mail* kepada seluruh karyawan perusahaan di Indonesia dan di kantor yang berada di Negara lain.

**c. Corporate Social Responsibility research**

Untuk mendapatkan klien, PA CSR sebagai perusahaan konsultasi, melakukan pendekatan dengan perusahaan-perusahaan yang dianggap prospektif atau berpotensi. Diperlukan adanya riset mengenai perusahaan tersebut sebelum adanya proses pendekatan langsung. Penulis diberikan beberapa kesempatan untuk melakukan riset terhadap beberapa perusahaan yang menjadi *prospective clients*, seperti riset terhadap kegiatan CSR yang sudah dilakukan oleh perusahaan tersebut, atau riset mengenai informasi umum perusahaan tersebut (visi misi, bisnis yang dilakukan, *board of directors*, dan sebagainya). Penulis juga melakukan riset untuk perusahaan yang sifatnya sudah menerima presentasi dari perusahaan dan membutuhkan penawaran sesuai yang mereka inginkan, misalnya riset terhadap *Non Governmental Organization (NGO)* terkait dengan perusahaan dari segi pengurus NGO, visi misi, tindakan yang sudah dilakukan oleh NGO dan kemungkinan akan berdampak terhadap perusahaan, misalnya sebuah perusahaan tambang yang meminta informasi mengenai NGO yang fokusnya pada kegiatan pertambangan.

Riset juga dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT dan identifikasi *friends or foe*, kemudian analisis diperkuat dengan informasi dan data yang berasal dari berita-berita di media massa serta kesimpulan dari suara masyarakat mengenai suatu perusahaan atau proyek perusahaan yang sedang diteliti.

**d. Project officer dalam tender**

Pada bulan terakhir periode magang penulis, perusahaan menerima sebuah undangan untuk mengikuti tender dari sebuah perusahaan gas di Kalimantan Timur. Tender ini berupa penulisan *Annual Report* dan *Sustainability Report*. Penulis diberi tugas untuk membantu pembimbing lapangan yang merupakan *Consultant* sekaligus *project officer* dalam mengurus undangan ini. Tugas pertama terkait

undangan ini ialah melakukan riset terhadap perusahaan gas ini dengan membuat laporan internal untuk perusahaan yang isinya segala informasi utama perusahaan gas tersebut. Selanjutnya, penulis mendapatkan tugas untuk menyiapkan segala data yang diperlukan untuk perusahaan mengikuti tender serta berhubungan dengan pihak penyelenggara tender. Penulis juga berkesempatan mengikuti rapat teknis (*technical meeting*) dengan perusahaan penyelenggara tender sebagai perwakilan perusahaan bersama dengan pembimbing, kemudian membuat laporan dari rapat tersebut.

#### **e. Membuat strategi komunikasi perusahaan**

Sebagai tugas akhir penulis sebagai pekerja magang di perusahaan, penulis diminta untuk membuat sebuah strategi komunikasi untuk perusahaan sebagai mahasiswa *Public Relations*. Bersama dengan peserta kerja magang lainnya, yaitu Quincy, penulis menganalisa terlebih dahulu keadaan perusahaan saat ini dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis dilakukan melalui pembelajaran data-data terkait yang dimiliki perusahaan serta melalui observasi penulis selama magang.

Strategi komunikasi yang dibuat diperuntukkan untuk komunikasi internal maupun eksternal perusahaan sebagai perusahaan konsultan CSR. Bagi perusahaan, presentasi ini berguna sebagai masukan bagi perusahaan agar kedepannya perusahaan dapat selalu memperbaiki sistem. Tidak hanya itu, bagi karyawan perusahaan, presentasi ini dapat berguna sebagai pencelik mata dan telinga yang selama ini mungkin tidak menyadari hal-hal sepele yang ternyata dapat membangun perusahaan ke arah yang lebih baik. Strategi ini dibuat dalam bentuk data presentasi yang menarik dan dipresentasikan di hadapan seluruh staff perusahaan, yang meliputi *Deputy Director* dan *Managing Partner*. Selama presentasi, penulis mendapatkan banyak masukan dan tambahan wawasan dari hasil pertukaran pikiran dengan *Managing Partner*.

### **3.3.2 Kendala yang ditemukan**

Dalam melaksanakan kerja magang selama kurang lebih tiga bulan di PT PA CSR, penulis menemukan beberapa kendala ketika mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, yaitu :

#### **1. Keterbatasan waktu persiapan *event***

Pada masa persiapan *event* Asean Latin Business Forum 2012, penulis dihadapkan pada kondisi H-7 dimana seluruh persiapan seharusnya telah mencapai tahap akhir, ternyata masih banyak hal yang belum rampung dikerjakan. Penulis bersama dengan ketiga teman sesama interns lainnya mendapatkan banyak pekerjaan mengenai kesekretariatan, sementara semuanya harus selesai sebelum hari H, seperti profil-profil pembicara forum, undangan, badge peserta, konfirmasi kehadiran, pengaturan akomodasi, dan sebagainya. Perusahaan dengan jumlah staff yang terbatas membuat banyak pekerjaan yang sederhana dikesampingkan dahulu, sementara para interns baru dapat bergabung di minggu terakhir persiapan.

#### **2. Kurangnya koordinasi antar panitia**

Minimnya waktu luang antar panitia inti Asean Latin Business Forum 2012 membuat tidak adanya waktu untuk melakukan rapat koordinasi dengan tim interns yang baru saja bergabung untuk membantu. Sementara itu, salah satu tugas penulis adalah sebagai operator telepon yang menerima telepon dari berbagai pihak terkait dengan *event*, seperti pihak hotel, pihak kedutaan besar dari Negara-negara yang berpartisipasi, dari peserta, media, dan sponsor. Hal ini membuat penulis kesulitan dalam memberikan jawaban yang memuaskan. Demikian pula pada saat hari H, tidak ada briefing khusus untuk menegaskan tugas masing-masing orang atau informasi-informasi berguna sehingga penulis mengalami beberapa kesulitan dalam menghadapi pihak luar maupun pihak internal misalnya dengan para

petugas meja registrasi. Hal ini mengakibatkan terjadinya miskomunikasi dan sedikit kekacauan pada hari pertama forum, khususnya pada proses registrasi ulang.

### **3. Adanya perbedaan pemahaman mengenai konsep CSR**

Selama pembelajaran mengenai CSR di kelas, penulis mendapatkan pemahaman bahwa CSR merupakan kegiatan PR semata dan keberhasilannya bergantung pada publisitasnya. Ternyata konsep CSR sebenarnya dan yang diusung oleh PA CSR berbeda dengan yang berada di pola pikir penulis sehingga dalam proses riset mengenai CSR atau diskusi mengenai CSR, penulis seringkali mengemukakan pendapat mengenai kegiatan CSR yang berkiblat pada PR.

### **4. *Language gap***

PT PA CSR merupakan cabang dari perusahaan internasional yang memiliki banyak cabang lain di berbagai Negara, sehingga bahasa Inggris digunakan hampir di seluruh kegiatan komunikasi di perusahaan PA CSR. Laporan internal, notulen rapat, e-mail, media monitoring, korespondensi dengan pihak luar diluar, dilakukan dengan bahasa Inggris formal. Tidak hanya komunikasi formal, komunikasi internal di dalam perusahaan pun seringkali menggunakan bahasa Inggris karena tidak semua staff merupakan WNI yang fasih dengan bahasa Indonesia, terutama *Managing Partner* yang juga tidak berbahasa Indonesia.

Penulis menemukan sering terjadinya *language gap* atau kesenjangan bahasa antara penulis dengan pembimbing lapangan. Salah satu faktornya adalah bahasa ibu kedua komunikator bukanlah bahasa Inggris. Beberapa komunikasi dalam menjelaskan sesuatu seringkali tidak dapat berjalan dengan lancar karena tingkat kemampuan bahasa Inggris penulis masih kurang baik, khususnya pada *speaking* dan *writing*.

Tidak hanya berkomunikasi internal, masalah bahasa juga menjadi persoalan ketika perusahaan berinteraksi dengan pihak luar perusahaan yang merupakan organisasi/perusahaan asli Indonesia yang hanya menggunakan bahasa Indonesia dalam berkomunikasi, misalnya mengikuti tender, mengikuti seminar. Pada seminar yang menggunakan bahasa Indonesia, orang yang diutus untuk mengikuti seminar harus membuat laporan atau menerjemahkan materi seminar ke dalam bahasa Inggris untuk diberikan kepada *Managing Partner*. Hal seperti ini tidak hanya menimbulkan resiko adanya kesalahpahaman akibat kesalahan teknis proses penerjemahan, melainkan juga mengurangi keefektifan para staff perusahaan dalam mengerjakan pekerjaan mereka yang sesungguhnya.

Demikian pula halnya pada saat proses persiapan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk mengikuti tender, karena proposal dan beberapa dokumen lainnya dibuat dalam bahasa Inggris oleh *project officer*, sementara perusahaan penyelenggara tender menginginkan seluruh dokumen dalam bahasa Indonesia, diperlukan waktu dan tenaga ekstra untuk menerjemahkan seluruh dokumen yang berbahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia.

#### **5. Tidak adanya *employee handbook* atau buku pedoman bagi karyawan**

Beberapa pekerjaan standar atau rutin PT PA CSR memerlukan format khusus dalam menyajikannya, misalnya laporan internal, media monitoring, atau korespondensi. Pekerjaan ini tidak dapat dikerjakan dengan menggunakan format sendiri karena semuanya akan dilaporkan kepada kantor pusat. Penulis menemukan kendala dalam mengerjakan laporan-laporan berkaitan dengan hasil riset atau korespondensi dengan pihak luar dikarenakan tidak adanya panduan khusus mengenai format laporan, sementara tidak mungkin harus terus menerus bertanya dengan staff yang lain. Bahkan, seringkali para staff lain tidak dapat membantu

menjelaskan bagaimana prosedur/format dalam mengerjakan suatu laporan karena mereka sendiri tergolong karyawan baru.

### 3.3.3 Solusi atas kendala yang ditemukan

Setiap hambatan atau kendala dalam melakukan suatu hal pasti memiliki jalan keluar sebagai solusi, sehingga kendala pun dapat diambil sisi positifnya untuk dijadikan pembelajaran di kemudian hari. Adapun solusi dari beberapa kendala yang ditemui penulis selama pelaksanaan kerja magang antara lain :

1. Pekerjaan-pekerjaan terkait persiapan *event* yang harus diselesaikan dalam tenggat waktu yang sedikit diatasi dengan melakukan pembagian pekerjaan yang merata di antara sesama peserta magang dan melakukan pekerjaan yang sulit bersama-sama. Misalnya penulis hanya berkonsentrasi pada proses pendataan peserta forum, sementara yang lain berkonsentrasi pada pencarian profil pembicara atau registrasi awak media. Ketika tiba waktunya mengerjakan pekerjaan yang sulit, seperti menelepon ke kantor-kantor kedutaan besar atau menyiapkan undangan yang sangat banyak, semua bekerja bersama-sama sehingga cepat selesai.
2. Minimnya koordinasi dalam panitia dan menyebabkan banyak miskomunikasi membuat penulis beserta peserta magang lainnya berinisiatif untuk melakukan koordinasi sendiri, khususnya sesama tim interns dan tim petugas meja registrasi (*usher*) yang secara tidak langsung menjadi tanggung jawab penulis. Dengan adanya koordinasi yang dilakukan melalui rapat singkat sebelum hari berakhir, proses registrasi pada hari berikutnya berjalan dengan lancar tanpa adanya masalah.

3. Adanya perbedaan pola pikir mengenai CSR sebenarnya telah terungkap sejak penulis melakukan interview dengan pihak perusahaan. Rio D. Praaning, *Managing Partner* PA Europe merupakan orang yang memegang teguh prinsip ideal CSR, sehingga beliau dengan senang hati bersedia meluangkan waktunya yang cukup terbatas di Indonesia, untuk melakukan semacam diskusi untuk bertukar pikiran mengenai CSR dan pelaksanaan CSR di Negara lain. Penulis juga diberikan banyak dokumen mengenai kegiatan-kegiatan CSR yang sudah dilakukan sehingga kini penulis memiliki pemahaman yang lebih luas mengenai CSR.
4. Keterbatasan komunikasi karena adanya perbedaan bahasa diatasi penulis dengan latihan terus menerus dengan mempelajari artikel-artikel berbahasa inggris, tidak takut untuk mencoba berkomunikasi dengan pembimbing meski mungkin banyak terdapat kesalahan *grammar*, dan berkonsultasi dengan senior di kantor, yaitu para staff yang kemampuan bahasa inggrisnya sudah sangat baik. Penulis juga mendapatkan sebuah copy dari buku mengenai penggunaan bahasa inggris di kalangan formal baik dalam *writing* maupun *speaking* dari *Deputy Director*, Ciska Tobing. Adanya beberapa aplikasi penerjemah juga membantu penulis menemukan kosakata baru (bahasa inggris) dalam berkomunikasi atau mengerjakan laporan.
5. Ketidaktahuan akan prosedur atau format laporan internal perusahaan diatasi penulis dengan mempelajari format dan isi dari laporan-laporan lama yang sebelumnya telah dibuat. Penulis juga berkonsultasi kepada pembimbing mengenai apa yang sudah dikerjakan. Selain itu penulis memberikan masukan kepada perusahaan mengenai pengadaan *employee handbook* atau pedoman ini dalam presentasi yang diberikan penulis mengenai strategi komunikasi perusahaan, karena pedoman ini termasuk salah satu bentuk komunikasi tertulis dari pihak pimpinan

perusahaan kepada staff. Berkat adanya masukan ini, barulah diketahui ternyata sebenarnya perusahaan memiliki *employee handbook*, bahkan ada buku pedoman khusus bagi para peserta magang atau interns. Namun ternyata buku tersebut tidak ada di kantor representatif Indonesia dan buku pedoman tersebut akan segera disediakan bagi kantor di Indonesia.

