



### **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**

Praktek kerja magang dilaksanakan di PT Bank UOB Indonesia (UOBI) pada fungsi kerja BPC yang dikepalai oleh Fera Indratie Prajitno, di bawah bimbingan Melda Peni Lestari selaku *Corporate Communications Support* yang bertanggung jawab dalam hal penyusunan *budget*, korespondensi dan *support* BPC. Selain berkoordinasi dengan pembimbing lapangan, koordinasi tugas juga dilakukan bersama subfungsi-subfungsi BPC lainnya seperti *external communications and media relations*, *internal communications*, *brand management*, *corporate marketing*, dan *event and creative management*.

Koordinasi tugas yang diberikan oleh subfungsi-subfungsi BPC umumnya berkaitan dengan peran dan tanggung jawab fungsi kerja BPC itu sendiri dalam proses *rebranding* UOBI seperti pengkomunikasian perubahan-perubahan yang terjadi pada bank kepada pihak eksternal, meningkatkan *profile* dan *images* dari *brand* UOBI, dan mensosialisasikan nilai-nilai perusahaan kepada pihak internal.

#### **3.2 Tugas yang Dilakukan**

Sebagai fungsi kerja yang baru saja didirikan, terdapat banyak pekerjaan rumah yang harus diselesaikan oleh BPC baik yang berkaitan dengan kelengkapan administrasi maupun tugas-tugas yang memang menjadi tanggung jawab BPC terhadap perusahaan. Oleh karena itu, tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan dan tim BPC lainnya sangatlah bervariasi, baik yang menyangkut masalah administrasi maupun yang berkaitan dengan fungsi dari BPC itu sendiri. Untuk itu, kerja sama dan koordinasi dengan tim BPC lainnya selalu dilakukan dalam penyelesaian tugas-tugas sehingga membuahkan hasil yang terbaik dan tepat waktu, sesuai dengan harapan semua pihak.

Berikut adalah *timetable* dan tabel aktivitas yang telah dilakukan selama proses kerja magang yang berlangsung di fungsi kerja BPC.

Tabel 3.1 Aktivitas Kerja Magang Juli-September 2012

Aktivitas	Juli				Agustus				September			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
<i>External Communications &amp; Media Relations</i>		Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow			Yellow	
<i>Internal Communications</i>					Red	Red			Red	Red	Red	Red
<i>Brand Management</i>				Blue			Blue				Blue	
<i>Corporate Marketing</i>					Purple			Purple		Purple		
<i>Event &amp; Creative Management</i>			Green						Green	Green		
<i>Budget Custodian &amp; Communications Support</i>		Orange	Orange	Orange			Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange

### ***External Communications and Media Relations***

Tabel 3.2 *External Communications and Media Relations*

Minggu ke -	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>media monitoring</i> untuk kegiatan <i>UOB Painting of the Year 2012 (POY 2012)</i>.</li> <li>Menyusun <i>media log</i> kegiatan POY 2012.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun <i>media log</i> kegiatan POY 2012 dan <i>UOB Heartbeat</i>.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyusun <i>media log weekly</i> – minggu pertama Agustus.</li> <li>Menyiapkan kartu ucapan Hari Raya Idul Fitri.</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun <i>media log weekly</i> – minggu kedua Agustus.</li> <li>• Menyusun SOP <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun <i>media log weekly</i> – minggu ketiga Agustus.</li> <li>• Mendata nama penerima kartu ucapan Hari Raya Idul Fitri.</li> <li>• Mengembangkan SOP CSR</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan SOP CSR</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengembangkan SOP CSR</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>media monitoring</i> untuk acara <i>Annual Report Award 2011</i>.</li> </ul>

### **Internal Communications**

Tabel 3.3 *Internal Communications*

<b>Minggu ke -</b>	<b>Jenis Pekerjaan yang Dilakukan</b>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun <i>UOB Newsletter</i> edisi Agustus.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun <i>BPC News: UOBI Biyai Pembangunan Providence Park</i>.</li> <li>• Menyusun <i>HR News: Semarak Merah Putih</i>.</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun artikel mengenai ORI seri 009 untuk <i>UOB Newsletter</i> edisi September.</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Blast Daily News</i></li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun brosur Bank Indonesia untuk UOB Portal.</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengedit artikel untuk <i>UOB Newsletter</i> edisi Oktober.</li> </ul>

### **Brand Management**

Tabel 3.4 *Brand Management*

<b>Minggu ke -</b>	<b>Jenis Pekerjaan yang Dilakukan</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>monitoring corporate identity</i> pada artikel-artikel di media <i>online</i> dan cetak serta materi <i>collateral</i>.</li> </ul>

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>monitoring corporate identity</i> pada artikel-artikel di media <i>online</i> dan cetak serta materi <i>collateral</i>.</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>monitoring corporate identity</i> pada artikel-artikel di media <i>online</i> dan cetak serta materi <i>collateral</i>.</li> </ul>

### **Corporate Marketing**

Tabel 3.5 *Corporate Marketing*

<b>Minggu ke -</b>	<b>Jenis Pekerjaan yang Dilakukan</b>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerjemahkan surat perubahan sistem <i>core banking</i> dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerjemahkan surat undangan survei UKM dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia.</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisasi surat undangan survei UKM.</li> </ul>

### **Event and Creative Management**

Tabel 3.6 *Event and Creative Management*

<b>Minggu ke -</b>	<b>Jenis Pekerjaan yang Dilakukan</b>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerjemahkan <i>template event checklist</i> dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia.</li> <li>• Mengedit SOP Penunjukan dan Pemilihan <i>Agency/Vendor/Event Organizer</i>.</li> <li>• Membuat <i>flowchart</i> untuk SOP Penunjukan dan Pemilihan <i>Agency/Vendor/Event Organizer</i>.</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas proposal penawaran dari <i>agency/vendor</i> untuk Seminar <i>Economy Outlook 2013</i> dan bentuk <i>score card</i> untuk penilaian <i>agency/vendor</i>.</li> <li>• Menyusun <i>template score card agency/vendor</i> Seminar <i>Economy Outlook 2013</i>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat <i>vendor</i> dan <i>price comparison</i> acara <i>Halal Bihalal 2012</i>.</li> <li>• Mengundang dan mengikuti presentasi proposal <i>agency/vendor</i> acara <i>Halal Bihalal 2012</i>.</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merevisi <i>vendor</i> dan <i>price comparison</i> acara <i>Halal Bihalal 2012</i>.</li> <li>• Menyusun <i>template score card agency/vendor Halal Bihalal 2012</i>.</li> <li>• Melakukan penilaian dan pemilihan <i>agency/vendor Halal Bihalal 2012</i>.</li> </ul>

### ***Budget Custodian and Communications Support***

Tabel 3.7 *Budget Custodian and Communications Support*

<b>Minggu ke -</b>	<b>Jenis Pekerjaan yang Dilakukan</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun laporan keuangan <i>post-event</i> POY 2012.</li> <li>• Membuat surat balasan pemberian <i>Annual Report</i> oleh BII.</li> <li>• Menyusun <i>template</i> surat pemberitahuan pergantian nama.</li> <li>• Menerjemahkan SOP <i>Group Brand Performance and Corporate Communications</i> (GBPCC) yang diberikan oleh UOB Singapore (UOBS) dari bahasa Inggris ke bahasa Indonesia.</li> <li>• Membuat <i>flowchart</i> SOP GBPCC.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendata jumlah nasabah luar negeri.</li> <li>• Menyusun administrasi pemakaian <i>voucher taxi</i>.</li> <li>• Finalisasi terjemahan SOP GBPCC.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun laporan pemakaian <i>voucher taxi</i>.</li> <li>• Membuat nota pembayaran lukisan peserta POY 2012 untuk diberikan kepada Ir. Djoko Kirmanto - Menteri Pekerjaan Umum RI.</li> </ul>

6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun SOP BPC berdasarkan SOP GBPCC.</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengedit <i>template</i> surat perpanjangan jaminan asuransi.</li> <li>• Menerjemahkan <i>role and responsibility</i> serta <i>job desk</i> BPC dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris.</li> <li>• Membuat daftar alamat kantor cabang UOBI.</li> <li>• Menyusun profile juri POY 2012.</li> <li>• Melakukan koreksi pada SOP BPC berdasarkan masukan dari pihak <i>Legal</i> dan <i>Compliance</i>.</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melengkapi <i>BPC Budget Tracking</i>.</li> <li>• Menerjemahkan <i>BPC Annual Budget</i> dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris.</li> <li>• Menyusun jadwal <i>CEO's Business Trip</i>.</li> <li>• Mengembangkan SOP BPC.</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun daftar nama pemimpin redaksi media yang menjadi rekanan CEO dan UOBI.</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurus administrasi tiket pesawat dan hotel untuk <i>business trip</i> tim BPC.</li> <li>• Membandingkan hasil koreksi yang dilakukan oleh pihak Singapura dengan SOP BPC yang telah dibuat.</li> </ul>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat transkrip <i>CEO's meeting</i>.</li> <li>• Melakukan finalisasi SOP BPC.</li> <li>• Membuat <i>flowchart</i> untuk SOP BPC.</li> </ul>

### 3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

#### 3.3.1 *External Communications and Media Relations*

Kegiatan *external communications and media relations* yang dilakukan selama proses kerja magang antara lain *media monitoring*, *media relations*, dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

### 3.3.1.1 *Media Monitoring*

Kegiatan *media monitoring* dilakukan setiap hari namun dilaporkan secara mingguan (*weekly*) dalam bahasa Inggris untuk keperluan internal BPC dan GBPCC UOBS. *Media monitoring* ini dikhususkan untuk memantau pemberitaan mengenai UOBI dan mengenai *issue* perbankan yang sensitif. *Media monitoring* dilakukan baik terhadap media cetak seperti koran dan majalah maupun media *online*. Berita/artikel yang ditemukan di-*scan* atau di-*print screen* untuk selanjutnya dikliping ke dalam *News Clips* dan disusun dalam *media log weekly* yang dilengkapi dengan data-data seperti nama *spokepersons*, nama media, nama wartawan, judul/*headlines*, rangkuman (*summary*), serta tanggal dan halaman terbit. Setelah selesai disusun, *media log weekly* ini diserahkan kepada *corporate communication supports* untuk selanjutnya diteruskan kepada bagian *internal/external communications* dan GBPCC UOBS untuk diolah dan dievaluasi.

Kegiatan *media monitoring* juga dilakukan untuk memonitor dan menangkap publikasi media dari acara-acara korporasi khusus seperti *The 2<sup>nd</sup> UOB Painting Of The Year (POY)* dan *UOB Heartbeat* serta kegiatan eksternal yang diikuti oleh UOBI seperti *Infobank Award* dan *Annual Reward Award 2011* di mana UOBI meraih juara III dalam kategori *private finance-non-listed*. *Media log* ini selanjutnya menjadi salah satu elemen dalam laporan pertanggungjawaban acara (*post-mortem report*) kepada CEO dan GBPCC UOBS.

Semenjak bulan September kegiatan *media monitoring* telah dilakukan oleh pihak *media monitoring agency*. Tim BPC bertugas untuk mengolah dan mendokumentasikan hasil *media monitoring* yang dikirimkan oleh pihak *agency* setiap harinya tersebut.



### 3.3.1.2 *Media Relations*

Dalam rangka menyambut Hari Raya Idul Fitri, BPC menyiapkan kartu ucapan Hari Raya Idul Fitri untuk diberikan kepada pihak media maupun rekan-rekan BPC lainnya seperti *event organizer* dan *advertising agency* yang pernah bekerja sama dengan BPC maupun UOBI. Kegiatan tersebut dilakukan sebagai salah satu bentuk dari kegiatan *media relations* untuk menjaga hubungan baik antara UOBI dengan pihak eksternal khususnya media dan *agency/vendor*.

Dalam mempersiapkan kartu ucapan Hari Raya Idul Fitri, yang dilakukan pertama kali adalah pembuatan desain kartu ucapan oleh bagian *brand management*. Setelah desain disetujui dan pencetakan kartu dimulai, daftar penerima kartu ucapan mulai disusun dengan pertama-tama menyortir media/rekanan mana yang perlu dikirimkan kartu ucapan dan mencari tahu personil dari media/rekanan mana saja yang merayakan Idul Fitri melalui telepon. Setelah data didapatkan, lalu dibuatlah daftar penerima dan kartu ucapan dikirimkan kurang lebih satu minggu sebelum Hari Raya Idul Fitri.

### 3.3.1.3 *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Demi terciptanya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan suatu kegiatan maka diperlukan sebuah SOP untuk mengatur tata cara pelaksanaan kegiatan tersebut, tak terkecuali untuk setiap kegiatan CSR yang dibuat dan dilaksanakan oleh UOBI.

Hal yang pertama kali dilakukan dalam tahap penyusunan SOP adalah mengumpulkan data dan informasi mengenai konsep-konsep CSR, peraturan-peraturan CSR serta *template* SOP CSR yang institusi lain sebagai bahan pertimbangan

pembuatan SOP. Setelah data-data terkumpul, maka disusunlah SOP CSR sesuai dengan pedoman penyusunan SOP yang dibuat oleh bagian *Legal* dan *Compliance*. Setelah selesai disusun, SOP CSR ini diserahkan kepada *BPC Head* dan fungsi kerja *Legal* dan *Compliance* untuk diperiksa dan diberi masukan, kemudian diserahkan kembali kepada tim *BPC* khususnya bagian *external communications* untuk direvisi.

### 3.3.2 *Internal Communications*

Kegiatan *internal communications* yang dilakukan oleh *BPC* antara lain pembuatan *UOB Daily News* yakni rangkuman berita mengenai kompetitor, perbankan maupun *UOBI* yang disebarluaskan melalui *email* kepada pihak internal setiap harinya pada pukul 10.00 dan 15.00, *UOB Newsletter* yakni materi publikasi internal seputar *UOBI* dan *UOB Group* yang disebarluaskan melalui *email* setiap bulan, *UOB/HR News* yakni artikel seputar *event* atau kegiatan *UOBI* yang diterbitkan pada waktu-waktu tertentu dan *Human Resources News (HR News)* yakni artikel pemberitahuan mengenai kegiatan-kegiatan atau program-program yang dilakukan oleh fungsi kerja *HR*.

#### 3.3.2.1 *UOB Daily News*

*UOB Daily News* awalnya dilakukan oleh bagian *internal communications* sendiri tanpa bantuan pihak eksternal. Namun seiring dengan diperlukannya peningkatan kualitas dari *UOB Daily News* dan efektifitas kerja maka semenjak pertengahan Agustus pekerjaan *media monitoring* dan penyusunan *UOB Daily News* dilakukan oleh pihak eksternal dengan mengikuti *template UOB Daily News* yang sudah ada.

Hasil *media monitoring* berupa klippingan berita dan ringkasan berita (*summary*) diterima dari pihak eksternal oleh bagian *internal communications*. Klippingan berita

didokumentasikan dan diunggah ke UOB Portal, sedangkan *summary* berita disusun dalam *template UOB Daily News* disertai dengan *link* klippingan berita terkait. Selanjutnya dilakukan pengecekan terakhir terhadap keseluruhan konten agar tidak terdapat kesalahan informasi maupun pengejaan. *UOB Daily News* yang telah dicek, dikirimkan kepada *corporate communications support* untuk di-*blast*/disebarluaskan kepada seluruh *users*/karyawan UOBI.

#### 3.3.2.2 *UOB Newsletter*

*UOB Newsletter* yang diterbitkan bulanan ini berfungsi sebagai media publikasi dan informasi bagi internal UOBI seputar kegiatan yang terjadi di UOBI dan *UOB Group*. Pada edisi Agustus, tema besar yang dipilih adalah kemerdekaan. Pembagian kerja mulai dilakukan, ada yang bertugas membuat artikel utama, motivasi inspirasi, program dan produk, serta aktivitas internal. Selanjutnya, artikel yang telah disetujui disusun dalam *template UOB Newsletter* yang sudah ada kemudian di-*blast*.

Untuk edisi September dan selanjutnya, *template* dan konten *UOB Newsletter* mengalami perubahan. *Template* dan konten *UOB Newsletter* kini mengikuti model dari *UOB Group* demi menjaga keselarasan dan konsistensi *image* dan *identity*. Salah satu artikel yang dibuat adalah artikel mengenai pemesanan Obligasi Ritel Indonesia (ORI) seri 009. Untuk dapat membuat artikel tersebut, yang dilakukan adalah mencari informasi mengenai pemesanan ORI seri 009 pada fungsi kerja yang bersangkutan dan sumber sekunder yakni media cetak dan *online*, lalu dari informasi yang didapat disusunlah artikel dengan panjang artikel sesuai dengan yang ketentuan. Artikel yang telah dibuat diberikan kepada subfungsi *internal*

*communications* untuk diedit sebelum dimasukkan ke dalam *UOB Newsletter*.

#### 3.3.2.3 *UOB News*

*UOB News* atau sebelumnya bernama *BPC News* yang sempat dibuat dalam masa kerja magang ini adalah mengenai pembiayaan *Apartment Providence Park* oleh UOBI. Pertama-tama yang dilakukan adalah mencari informasi dari fungsi kerja yang terlibat langsung dalam acara tersebut untuk mendapatkan nilai berita yang dapat diangkat. Setelah informasi dan foto-foto berhasil dikumpulkan, artikel disusun dan terakhir dimasukkan ke dalam *template UOB News* yang sudah ada sebelumnya.

#### 3.3.2.4 *HR News*

Dalam rangka merayakan Hari Kemerdekaan RI ke 67, fungsi kerja *Human Resources* meminta agar seluruh karyawan mengenakan busana/pakaian merah putih pada tanggal 16 Agustus 2012. Kegiatan tersebut akan diumumkan melalui *HR News* yang desain dan kontennya disusun oleh BPC. Pertama-tama, disusun *layout/template* dari *HR News* tersebut oleh bagian *brand management*. Setelah *layout/template* selesai disusun, konten *HR News* pun disusun dengan mengambil tema besar “Semarak Merah Putih”.

#### 3.3.3 *Brand Management*

Kegiatan *brand management* yang dilakukan pada proses kerja magang ini adalah *monitoring corporate identity*. Kegiatan *monitoring corporate identity* adalah kegiatan memonitor penggunaan dari *corporate identity* UOBI yang berbentuk simbol atau tanda (*signage*) seperti nama, logo, huruf, *font*, dan warna perusahaan pada segala bentuk materi publikasi. Kegiatan *monitoring corporate identity* perlu

dilakukan karena maraknya kesalahan dalam penyebutan nama maupun penggunaan logo UOBI dalam beberapa pemberitaan dan materi *collateral* baik yang dibuat oleh pihak internal maupun eksternal. Diharapkan dengan dilakukannya *monitoring* ini menurunkan tingkat kesalahan dalam penggunaan *corporate identity* sehingga *brand* UOBI dapat semakin dikenal dan terjaga konsistensinya.

*Monitoring* ini difokuskan pada halaman-halaman *website* di internet, *news online* dan pada materi *collateral*. Bila ditemukan ketidaksesuaian dengan *Corporate Identity Manual*, maka pihak terkait dihubungi dan diminta untuk melakukan perbaikan sesegera mungkin. Tidak lupa logo UOBI yang sesuai dengan *Corporate Identity Manual* diberikan kepada mereka untuk keperluan publikasi di kemudian hari.

#### 3.3.4 *Corporate Marketing*

Sebagai subfungsi/bagian yang bertugas untuk mengembangkan strategi komunikasi dari proses perubahan sistem *core banking*, salah satu yang dilakukan oleh bagian *corporate marketing* adalah memeriksa surat *pre-notification* perubahan sistem *core banking* untuk nasabah yang telah disusun oleh fungsi kerja terkait, menyusunnya ke dalam bahasa Inggris lalu diserahkan kepada CEO untuk dibahas bersama dan disetujui.

Kegiatan lainnya yang dilakukan adalah menerjemahkan surat undangan survei UKM yang dilakukan oleh UOB dan *Singapore Management University* ke dalam bahasa Indonesia sehingga dapat disebarluaskan kepada nasabah UOBI.

#### 3.3.5 *Event and Creative Management*

Dua acara yang sempat ditangani selama proses kerja magang di BPC adalah acara *Halal Bihalal 2012* dan *Economy Outlook 2013*. Penulis dilibatkan dalam proses *pitching/tender* untuk kedua acara tersebut, terlebih untuk acara *Halal Bihalal 2012*.

Pada proses *pitching/tender*, yang dilakukan pertama kali dilakukan adalah mengundang minimal 3 *agency/vendor* untuk ikut dalam proses *tender* dan meminta mereka membuat proposal penawaran. Setelah para *agency/vendor* tersebut menyerahkan proposal penawarannya dan mempresentasikannya dihadapan seluruh panitia acara, dibuatlah ringkasan atas masing-masing proposal dalam bentuk *vendor* dan *price comparison*. *Vendor* dan *price comparison* ini disusun untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai konten dari tiap-tiap proposal sehingga para pembacanya dapat dengan mudah membandingkan penawaran dari masing-masing *agency/vendor*. *Vendor* dan *price comparison* akan dibagikan dalam *meeting/rapat* selanjutnya yang beragendakan penentuan kriteria pemilihan dan pembobotan *score card*. Tidak lupa pada setiap *meeting* disusun *minutes of meeting/notulen* rapat beserta lampiran daftar hadir yang akan disertakan pada *meeting* selanjutnya. Setelah kriteria dan bobot *score card* ditentukan maka *template score card* pun disusun lalu dibagikan kepada seluruh panitia acara untuk diisi pada saat yang bersamaan. Hasilnya dikumpulkan kembali untuk dihitung oleh tim BPC bagian *event and creative management*. *Agency/vendor* yang terpilih maupun tidak, akan dihubungi secara tertulis via *email* oleh pihak BPC.

Selain terlibat dalam proses *pitching*, dilakukan juga penyusunan SOP Penunjukan dan Pemilihan *Agency/Vendor/Event Organizer*. SOP yang telah disusun sebelumnya oleh bagian *event and creative management*, diperiksa dan diberikan masukan agar konten SOP lebih mudah dimengerti dan mendetail. Setelah selesai direvisi, *flowchart* untuk prosedur tersebut pun dibuat agar SOP mudah dimengerti oleh penggunanya yakni seluruh karyawan UOBI.

### 3.3.6 *Budget Custodian and Communications Support*

*Budget Custodian and Communications Support* menjalankan beberapa aktivitas pendukung yang berfungsi untuk menunjang keseluruhan aktivitas/pekerjaan dari fungsi kerja BPC itu sendiri, yang dapat dibagi ke dalam tiga bidang: *budget*, korespondensi dan *support*.

#### 3.3.6.1 *Budget*

Suatu fungsi kerja tentunya memerlukan anggaran dana untuk mendukung aktivitas kerjanya. Untuk itu, penyusunan anggaran secara tepat dan detail sangat penting dilakukan sehingga tidak berkekurangan maupun berlebihan. Tak lupa laporan keuangan untuk mencatat pengeluaran dana secara berkala juga perlu disusun demi transparansi dan akuntabilitas keuangan fungsi kerja.

Bertepatan dengan pelaksanaan kerja magang, anggaran tahunan fungsi kerja BPC untuk tahun 2013 tengah disusun. Anggaran tahunan ini dibuat dalam dua versi bahasa yakni bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Setelah anggaran selesai disusun, anggaran diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris untuk selanjutnya dilaporkan kepada GBPCC UOBS dan diserahkan kepada fungsi kerja *Finance*.

Selain itu, dilakukan juga penyusunan laporan keuangan *post-event* POY 2012. Laporan keuangan ini memaparkan *actual expenses* yang dikeluarkan dan perbandingan antara *actual expenses* dengan *budget*, sehingga dapat terlihat kelebihan pengeluaran maupun penghematan yang telah dilakukan dalam acara POY 2012. Laporan keuangan ini disusun berdasarkan nota-nota yang telah dikeluarkan untuk acara POY 2012 tersebut.

Laporan keuangan lainnya yang dibuat adalah *BPC Budget Tracking* 2012 yang mencatat seluruh pengeluaran yang

dilakukan oleh fungsi kerja BPC selama 1 tahun anggaran. *BPC Budget Tracking* ini akan digunakan untuk keperluan laporan keuangan akhir tahun dan pertimbangan dalam menyusun anggaran tahunan BPC tahun selanjutnya.

#### 3.3.6.2 Korespondensi

Sebagai fungsi kerja yang mengatur keseluruhan proses komunikasi di perusahaan, BPC tentunya berkewajiban untuk membuat dan memeriksa segala bentuk korespondensi beratasnamakan UOBI yang ditujukan kepada para *stakeholders*-nya.

Kegiatan korespondensi yang dilakukan selama praktek kerja magang adalah membuat surat balasan atas pemberian *annual report* 2011 oleh BII, menyusun *template* surat pengumuman pergantian nama, dan mengedit *template* surat pemberitahuan perpanjangan jaminan asuransi. Korespondensi yang selesai disusun, diserahkan kepada *corporate communications support* untuk diperiksa dan ditindaklanjuti.

#### 3.3.6.3 Support

Beberapa kegiatan *support* yang dilakukan selama praktek kerja magang adalah penterjemahan *role and responsibility* BPC, pendataan jumlah nasabah di luar negeri, pembuatan daftar alamat kantor cabang UOBI, menyusun *profile* juri POY 2012, dan pembuatan daftar nama pemimpin redaksi yang berelasi dengan UOBI. Data-data tersebut didokumentasikan untuk keperluan internal BPC maupun laporan kepada GBPCC UOBS.

Dilakukan juga kegiatan administrasi lainnya seperti penyusunan laporan pemakaian *voucher taxi* per bulan, penyusunan jadwal perjalanan bisnis CEO, pembuatan transkrip



*meeting*, pengaturan *conference call*, dan pengaturan akomodasi untuk/. perjalanan bisnis tim BPC ke Singapura. Untuk kegiatan administrasi tersebut, kerja sama dan koordinasi dengan pihak yang bersangkutan sangat diperlukan sehingga jadwal dan akomodasi yang diatur sesuai dengan keinginan pihak bersangkutan.

Tidak lupa, dilakukan pula pembuatan SOP BPC yang disusun berdasarkan SOP GBPCC UOBS dengan beberapa perubahan sehingga sesuai dengan kondisi BPC di UOBI. Hal pertama yang dilakukan adalah menterjemahkan SOP GBPCC UOBS ke dalam bahasa Indonesia untuk keperluan evaluasi dan penyusunan. Setelah proses penterjemahan selesai, dilakukan beberapa penyesuaian konten dan format SOP sehingga sesuai dengan pedoman penyusunan SOP yang dibuat oleh fungsi kerja *Legal* dan *Compliance* UOBI. SOP yang telah disusun dalam bahasa Indonesia dan Inggris diserahkan kepada *BPC Head*, fungsi kerja *Legal* dan *Compliance*, dan GBPCC UOBS untuk diperiksa dan diberikan masukan. Setelah diperiksa, dilakukan revisi dengan menggabungkan hasil editan dan masukan dari ketiga pihak tersebut. Setelah finalisasi, dibuatlah *flowchart* atau bagan alur kerja dari prosedur tersebut.

### **3.4 Kendala yang Ditemukan**

#### *3.4.1 External Communications and Media Relations*

##### *3.4.1.1 Media Monitoring*

Terdapat keterbatasan dalam memonitor dan menangkap berita terutama di media *online* dikarenakan kecepatan internet yang tidak stabil dan area pencarian yang terbatas dikarenakan adanya *web security* dan *web block*. *Media monitoring agency* yang telah ditunjuk untuk melakukan *media monitoring* juga tidak terlalu memonitor media *online* secara *detail* dan intensif

sehingga *monitoring* di media *online* tetap harus dikerjakan oleh tim BPC sendiri.

#### 3.4.1.2 *Media Relations*

Terdapat kendala ketika menyusun daftar penerima kartu ucapan Hari Raya Idul Fitri dikarenakan tidak terdapatnya *database* yang valid mengenai data pribadi/*profile* dari setiap relasi/awak media. Data pribadi ini sangat diperlukan untuk dapat menentukan kegiatan/*treatment* apa yang tepat/sesuai untuk diberikan kepada personil media dalam rangka membangun hubungan baik dengan media.

#### 3.4.1.3 *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Kesulitan juga ditemukan ketika menyusun SOP CSR. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi mengenai bentuk dari SOP CSR dan data-data mengenai CSR sehingga diperlukan waktu yang lebih lama untuk penyusunan SOP ini sebab data-data harus dikumpulkan dan diolah terlebih dahulu.

### 3.4.2 *Internal Communications*

#### 3.4.2.1 *UOB Daily News*

Terlambatnya pengiriman hasil *media monitoring* dari pihak *agency* dan kesalahan penyusunan *template* yang seringkali dilakukan pihak *agency* menyebabkan penyebaran *UOB Daily News* ke seluruh *users* menjadi terlambat pula.

#### 3.4.2.2 *UOB Newsletter dan UOB News*

Sulitnya mendapatkan informasi mengenai suatu acara/kegiatan dari fungsi kerja dan lamanya proses *editing* menjadi kendala utama dalam penyusunan *UOB Newsletter* dan *UOB News*. Fungsi kerja terkadang hanya memberikan

informasi sepotong-sepotong atau tidak lengkap sehingga harus berulang kali ditelepon kembali untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Proses *editing* tulisan juga membutuhkan waktu yang cukup lama sebab banyak pihak yang terlibat dalam proses *editing*.

#### 3.4.3 *Brand Management*

Kendala yang ditemukan untuk kegiatan *monitoring corporate identity* hampir sama dengan *media monitoring* yakni dikarenakan hal teknis berupa kecepatan internet yang kurang stabil dan area pencarian yang terbatas dikarenakan adanya *web security* dan *web block*. Terdapat juga kendala lainnya seperti tidak ditemukannya informasi *contact person* pada alamat *website*, *blog* atau *social media* sehingga pihak yang melakukan deviasi/penyimpangan *corporate identity* tidak dapat dihubungi.

#### 3.4.4 *Event and Creative Management*

Sulitnya mengumpulkan pihak-pihak/panitia acara yang terdiri dari perwakilan beberapa fungsi kerja dalam suatu rapat baik untuk menilai *agency/vendor*, membahas susunan acara, maupun menentukan *score card* menjadi kendala yang cukup sering terjadi selama proses *pitching* yang membuat proses *pitching* menjadi begitu lama.

#### 3.4.5 *Budget Custodian and Communications Support*

Dalam hal *budgeting* dan korespondensi, tidak ditemukan kendala berarti, hanya saja terkadang terdapat nota-nota yang belum terdokumentasikan lengkap sehingga penyusunan laporan keuangan harus tertunda. Dalam menyusun korespondensi pun harus diketahui terlebih dahulu hal-hal utama seperti tujuan dibuatnya surat, susunan konten, istilah-istilah khusus yang dipakai, serta gaya penulisan

sehingga surat dapat disusun sesuai dengan keinginan perusahaan ataupun fungsi kerja yang membutuhkan.

Kendala banyak ditemukan dalam penyusunan SOP BPC. Selain dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang penyusunan SOP, permintaan untuk mengadaptasi SOP dari GBPCC UOBS menjadi salah satu kendala utama dikarenakan format SOP GBPCC UOBS cukup berbeda dengan BPC UOBI dan pedoman penyusunan SOP dari fungsi kerja *Legal* dan *Compliance* sehingga diperlukan penyesuaian berulang kali untuk menciptakan SOP yang sesuai dengan harapan semua pihak.

### **3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

#### *3.5.1 External Communications and Media Relations*

##### *3.5.1.1 Media Monitoring*

BPC sebagai pengatur dan penjaga arus komunikasi korporasi seharusnya memiliki akses internet tersendiri/khusus yang lebih cepat dan dapat menjangkau semua halaman internet untuk kepentingan *monitoring*, pengumpulan data, dan riset, sehingga fungsi pengawasan komunikasi dapat berjalan cepat dan lancar. Selain itu, meminta *media monitoring agency* yang telah ditunjuk untuk juga melaporkan hasil *media monitoring* dari media *online* setiap harinya perlu dilakukan sehingga pekerjaan BPC menjadi lebih efektif dan efisien.

##### *3.5.1.2 Media Relations*

Secara bertahap mulai menyusun *database profile*/data diri dari relasi/pihak awak media seperti nama, tanggal lahir, status, jabatan, nomor kontak, alamat rumah dan kantor, agama, hobi, kedekatan, dan *track record* perkerjaan. *Database* ini sangat dibutuhkan sebagai dasar penentuan jenis kegiatan *media relations* yang akan dibuat. Tidak lupa untuk selalu meng-*update* dan memverifikasi *database* secara berkala.

### 3.5.1.3 *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Kendala dalam penyusunan SOP CSR dapat diatasi dengan mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai konsep-konsep CSR dan peraturan-peraturannya dari berbagai sumber, meminta masukan dari tim BPC lainnya serta fungsi kerja *Legal* dan *Compliance*, mempelajari contoh-contoh SOP yang ada dan membaca pedoman penyusunan SOP yang dibuat oleh fungsi kerja *Legal* dan *Compliance* untuk mendapat gambaran mengenai format SOP yang harus dibuat.

## 3.5.2 *Internal Communications*

### 3.5.2.1 *UOB Daily News*

Agar keterlambatan tidak sering terjadi maka yang harus dilakukan adalah secara rutin mengingatkan pihak *agency* untuk tidak mengulangi kesalahan dan melakukan keterlambatan pengiriman. Penentuan pinalti, permintaan kompensasi hingga revisi kontrak juga dapat menjadi alternatif yang dapat dilakukan agar pihak *agency* menjadi lebih disiplin dan tidak lalai dalam melakukan pekerjaannya.

### 3.5.2.2 *UOB Newsletter dan UOB News*

Sulitnya mendapatkan informasi yang sesuai dengan harapan BPC dapat diatasi dengan pengadaan *article form request* yang berisi kolom-kolom pertanyaan dan lampiran yang harus dilengkapi oleh fungsi kerja terkait sebelum sebuah artikel dibuat. Kolom-kolom pertanyaan ini mencakup poin-poin penting dari kegiatan /acara yang diperkirakan dapat diangkat menjadi sebuah tulisan, seperti pertanyaan-pertanyaan 5 W + 1 H mengenai tujuan, topik, tema, dan data-data lainnya yang perlu dilampirkan seperti foto atau video. *Article form request* ini secara tidak langsung akan memandu fungsi kerja untuk

memberikan informasi yang tim BPC inginkan dan membuat pekerjaan menjadi lebih efisien.

Untuk mengatasi persoalan *editing* yang lama, dapat dilakukan dengan menunjuk satu atau dua pihak saja yang bertugas menjadi editor dari tulisan yang akan ditayangkan pada *UOB Newsletter* dan *UOB News*. Editorlah yang akan mengoreksi, menyetujui sebuah tulisan dapat ditayangkan atau tidak, dan memberi laporan berkala tentang perkembangan *UOB Newsletter* dan *UOB News* kepada *Corporate Communications Head*. Fungsi editor ini dapat dijalankan oleh *Internal Communication Manager*. Selain itu, dengan rajin membaca tulisan-tulisan di majalah/koran, membuat tulisan-tulisan serta meningkatkan rasa percaya diri dapat menjadi beberapa solusi lainnya untuk mempercepat proses pembuatan suatu artikel.

### 3.5.3 *Brand Management*

Solusi untuk kendala yang ditemukan pada proses *monitoring corporate identity* adalah dengan menambah kecepatan internet di fungsi kerja BPC dan proaktif mencari informasi *contact person* dari sumber lain seperti menelepon penerangan (108) atau bertanya kepada kenalan maupun tim BPC lainnya.

### 3.5.4 *Event and Creative Management*

Disarankan untuk proses *pitching* dibentuk komite tersendiri yang terdiri atas 3-5 orang saja dan pengaturannya diserahkan kepada ketua panitia acara dan tim BPC terkait sehingga proses *pitching* dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Ketika sudah terpilih, barulah keseluruhan panitia acara besar duduk bersama dengan *agency/vendor* terpilih untuk menentukan konsep acara yang diinginkan.

### 3.5.5 *Budget Custodian and Communications Support*

Diperlukan ketelitian dan kerapian dalam penyusunan *budget* dan korespondensi sehingga tidak ada data yang terlewat, salah, maupun hilang. Banyak mencari tahu dan bertanya mengenai gaya penulisan, format surat-menyurat, istilah-istilah khusus serta proses administrasi juga diperlukan agar tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik.

Kurangnya pengetahuan dalam proses penyusunan SOP BPC dapat diatasi dengan berdiskusi, meminta masukan dari tim BPC lainnya dan fungsi kerja *Legal* dan *Compliance*, dan membaca pedoman penyusunan SOP yang dibuat oleh fungsi kerja *Legal* dan *Compliance* untuk mendapat gambaran mengenai format SOP yang harus dibuat.

UMMN