

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan Dalam Kerja Magang

Dalam melakukan hasil *review* dari tugas yang telah diberikan oleh pembimbing lapangan, hasil tugas penulis kirimkan kepada Mba Wulan melalui pesan *whatsapp* secara personal untuk di *review* hasil tugas, jika sudah di *review* oleh mba Wulan selaku *manager cabin service*, penulis akan mengirimkan hasil tugas melalui *group whatsapp Cabin Service* untuk di *review* lebih lanjut oleh mba Octavia selaku *senior manager*. Setelah itu jika hasil tugas tidak ada perubahan akan di *review* kembali oleh Ibu Nila selaku *Vice Presiden Service Standard Delivery and Quality* yang dikirimkan melalui pesan *whatsapp* oleh Mba Octavia. Setiap hasil tugas yang telah diselesaikan akan di *review* terlebih dahulu berdasarkan jabatan seperti *manager*, lalu *senior manager* dan terakhir kepada *vice president*. Hal ini juga berlaku pada sub divisi lainnya yang ada di *Service Standard Delivery and Quality*. Lalu tugas – tugas yang telah dikerjakan akan di buat buku laporan tahunan, buku laporan ini bertujuan untuk meninjau hasil kerja yang telah dilakukan oleh divisi *Service Standard Delivery and Quality* serta untuk mengetahui apakah rencana kerja di tahun 2021 telah terlaksana dengan baik atau tidak.

3.2 Tugas dan Uraian Dalam Kerja Magang

Dalam melakukan aktivitas komunikasi internal tentunya membutuhkan media – media komunikasi yang sesuai dan menarik. Selama melaksanakan praktik kerja magang penulis mendapatkan tugas yang mengkomunikasikan nilai – nilai perusahaan agar tetap sesuai dengan peraturan kerja perusahaan.

Berikut ini merupakan hasil tugas praktik kerja magang selama di PT. Citilink Indonesia yang penulis buat menjadi tabel timeline:

Tabel 3.1 Timeline Tugas Magang

No.	Aktivitas	Minggu Ke-																					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	<i>Print media</i>																						
3	<i>Electronic Media</i>																						
4	<i>Digital Media</i>																						
Tugas Tambahan																							
1	Komunikasi <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>																						
2	Aktivitas <i>Inspeksi</i> Flops CGK																						
3	Pengambilan Dokumentasi untuk SGB																						
4	Aktivitas Pembuatan <i>Benchmark List</i> Pelayanan <i>Flight</i> <i>Attendant</i>																						

(Sumber olah laporan, 2021)

Praktik kerja magang dilaksanakan selama 100 hari atau 800 jam kerja, berikut ringkasan tugas mingguan selama praktik kerja magang di PT. Citilink Indonesia:

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Tabel 3.2 Ringkasan Tugas Mingguan

Minggu Ke -	Keterangan
Juni - Juli 2021	
Minggu 1	Mengerjakan <i>Guide book</i> terbaru edisi 2021 dan Membuat dokumen <i>Compilation of Rhymes from FA's</i> .
Minggu 2	Mengerjakan <i>service guide book</i> terbaru edisi 2021, Membuat dokumen SOP <i>Royal Green</i> , Membuat <i>Flyer</i> untuk “ <i>Service With Integrity</i> ”.
Minggu 3	Merevisi <i>Flyer</i> untuk FA “ <i>Service With Integrity</i> ”, Mengerjakan <i>Sevice Guide Book</i> terbaru edisi 2021 dan Membuat <i>Guide Book</i> terbaru edisi 2021 versi <i>Adobe Indesign</i> .
Minggu 4	Membuat <i>formulir "Feedback"</i> , Membuat <i>Guide Book</i> terbaru edisi 2021 versi <i>Adobe Indesign</i> , Merevisi <i>Flyer</i> “ <i>Serve with Integrity</i> ”, Membuat <i>PowerPoint Standard Service Video Tutorial</i> , Membuat <i>cover formulir "Feedback"</i> dan revisi formulir “ <i>Feedback</i> ”.
Agustus 2021	
Minggu 5	Membuat <i>Guide Book</i> terbaru versi <i>Adobe Indesign</i> dan Melakukan penyusunan hasil formulir “ <i>Feedback</i> ”.
Minggu 6	Membuat <i>Guide Book</i> terbaru edisi 2021 versi <i>Adobe Indesign</i> dan Merapihkan dan merevisi <i>Guide book</i> versi <i>Microsoft Word</i> .
Minggu 7	Merapihkan <i>SGB</i> versi <i>Microsoft Word</i> dan Menyusun form <i>feedback</i> positif dan negatif.
Minggu 8	Merapihkan <i>SGB</i> versi <i>Microsoft Word</i> dan Aktivitas inspeksi flops SOP FA dan sosialisasi penerapan <i>Royal Green</i> .

September 2021	
Minggu 9	Merapihkan file SGB versi Microsoft Word, Membantu mempersiapkan dokumen proposal <i>budget service training</i> , Membantu mempersiapkan dokumen <i>proposal budget</i> untuk <i>video tutorial</i> , Membuat <i>flyer campaign "Misayo"</i> dan Membuat <i>flyer "health life style"</i> .
Minggu 10	Merapihkan SGB versi Microsoft Word, Membuat <i>flyer "health life style"</i> , Merapihkan SGB versi Indesign, Merevisi <i>Flyer "healthy life style"</i> .
Minggu 11	Merapihkan SGB versi Microsoft Word, Merevisi <i>flyer "Healthy life style"</i> dan Menyelesaikan <i>flyer "healthy life style"</i> .
Minggu 12	Merapihkan File SGB versi Microsoft Word dan Mempersiapkan file cetak MOM "Pembahasan <i>Pre-Recorded Passenger Boarding Announcement</i> ".
Oktober 2021	
Minggu 13	Merapihkan <i>Service Guide Book</i> , Menyusun dokumen <i>cabin service</i> , Mendistribusikan kampanye csr "Misayo" donasi makeup kerumah duka Bintaro, Membuat <i>flyer "Cara Merawat Seragam"</i> , Membuat <i>flyer "Cara Merawat Sepatu"</i> , Membuat <i>draft CSN 026 Yearly Service Equipment (Luggage Tag) For Flight Attendant</i> , dan Membuat <i>flyer Campaign 3</i> versi " <i>Happy Tummy</i> "
Minggu 14	Membuat dokumen <i>Bench mark list service FA</i> , Merevisi <i>flyer "Happy Tummy"</i> , Membuat design " <i>Microsoft Word Suggestion Dialog Employee</i>

	<i>Service With Employee</i> ", Melakukan inspeksi ke Flops Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta, dan Mengambil foto terbaru untuk <i>Service Guide Book</i> .
Minggu 15	Membuat <i>benchmark list</i> penerbangan LCC, Menyusun dokumen <i>cabin service</i> , revisi <i>Service Guide Book</i> , Membuat list perubahan yang dilakukan di <i>service guide book</i>
Minggu 16	Melanjutkan list perubahan <i>service guide book</i> dan Pelaksanaan kampanye CSR " <i>happy tummy</i> ", membagikan nasi <i>box</i> kepada orang yang membutuhkan seperti kuli proyek jalan, ojek <i>online</i> dan lain sebagainya. pembagian nasi <i>box</i> diberikan ke daerah di sekitar bandara seperti rawa bokor, dan kalideres.
November 2021	
Minggu 17	Menyusun dokumen <i>cabin service</i> , dan Mengerjakan revisi <i>service guide book</i> .
Minggu 18	Mengselaraskan isi <i>service guide book</i> dengan CSN, Melanjutkan revisi "list perubahan SGB", melakukan revisi <i>service guide book</i> .
Minggu 19	Membuat Flyer Kampanye donasi "Peduli Lansia", menyusun dokumen <i>cabin service</i>
Minggu 20	Menyusun dokumen <i>cabin service</i> , Membuat <i>flyer</i> "minuman herbal", melakukan pendataan jumlah pembagian <i>voucher makeup</i> .
Desember 2021	
Minggu 21	Membuat dokumen <i>cabin service</i> , Membuat <i>flyer</i> " <i>service recovery</i> ", Membuat <i>flyer</i> "Komunikasi FA", dan Membuat sertifikat penghargaan untuk awak kabin

Minggu 22	Membuat dokumen cabin service, Merevisi flyer "Komunikasi".
-----------	---

(Sumber olah laporan, 2021)

3.2.1 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang lebih berfokus kepada kegiatan komunikasi melalui berbagai platform *online* seperti *whatsapp* dan *email* untuk berkomunikasi dengan beberapa pihak internal seperti karyawan JKTDQ dan awak kabin pesawat. Dalam Praktik kerja magang di Citilink Indonesia pengerjaan tugas berkaitan erat dengan saluran dan media komunikasi dalam organisasi secara tertulis.

Pada komunikasi koporat terbagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. **Komunikasi Internal** Komunikasi internal adalah proses pertukaran pesan antar anggota organisasi dan menguntungkan organisasi. Proses komunikasi internal dapat berupa komunikasi interpersonal atau kelompok. Pada komunikasi internal terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu:
 - **Komunikasi vertikal:** komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Dalam komunikasi ini, pemimpin memberikan instruksi, informasi, dan informasi kepada bawahannya. Sedangkan bawahan menyampaikan laporan, saran, keluhan, dsb kepada pimpinan.
 - **Komunikasi horizontal:** Komunikasi antara rekan kerja dan karyawan lainnya. Pesan komunikasi ini memfasilitasi pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah. Komunikasi ini juga membantu organisasi menghindari dan memecahkan masalah serta meningkatkan semangat kerja dan kepuasan kerja karyawan.
2. **Komunikasi Eksternal** Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan suatu organisasi dengan orang-orang di luar organisasi.

Komunikasi ini dapat melibatkan organisasi besar dan dilakukan oleh direktur humas daripada direktur organisasi.

Komunikasi eksternal dapat dibagi menjadi dua bagian, Yaitu:

- **Komunikasi dari organisasi ke masyarakat.** Komunikasi biasanya bermanfaat. Komunikasi ini terjadi melalui majalah organisasi, siaran pers, artikel surat kabar, dan banyak lagi.
- **Komunikasi dari komunitas ke organisasi.** Komunikasi ini merupakan umpan balik sebagai akibat dari kegiatan dan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

Dalam pelaksanaan kerja magang, penulis melakukan tugas utama yang berlandaskan teori pada buku yang berjudul “*Strategic Planning For Public Relations*” edisi 5 tahun 2017. Dalam buku tersebut menjelaskan bahwa terdapat 3 (tiga) produksi media menurut Ronald D.Smith, yaitu:

- a. *Print Media*: yaitu media yang berkaitan dengan huruf atau kalimat yang di cetak dalam bentuk fisik, seperti buku, koran dan majalah.
- b. *Electronic Media*: yaitu media yang menggunakan teknologi baru, seperti televisi.
- c. *Digital Media*: yaitu media yang memiliki keterkaitan dengan teknologi terbaru dan sedang berkembang dimasa sekarang, seperti *e-mail* dan *media mobile*.

Dalam pelaksanaan magang di divisi *Service Standard Delivery and Quality for Cabin Service*, hasil dari pelaksanaan magang tersebut penulis mengelompokan berdasarkan penjelasan pada buku “*Strategic Planning For Public Relations*” edisi 5 tahun 2017, buku tersebut menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) kategori media internal atau *organization media*, yaitu:

a. **General Publications:**

- *Serial publication (newsletter, bulletin),*
- *Stand-alone publication (brochure, flyer, booklet, folder, pamphlet, tract, circular, fact sheet, FAQ)*

- *Progress report (annual report, quarterly report)*
- *User kit*
- *Research report*
- *Miscellaneous print media*

b. Direct Mail

- *Memo*
- *Letter (appeal letter, marketing letter)*
- *Postcard*
- *Invitation*
- *Catalog (retail, full-line, specialty, business-to-business)*

c. Electronic Media

- *Audio media (telephone, dial-a-message, recorded information, voicemail, tollfree line, demo tape, demo CD, podcast)*
- *Video media (nonbroadcast video, videoconference, teleconference, videotape, slide show)*
- *Digital media (presentations software, email, listserv, Internet, newsgroup, websites, web home page, web-based television, web-based radio, touchsensitive computer, cell phone)*
- *Electronic publishing*

d. Social Media

- *Blog*
- *Microblog (Twitter)*
- *Collaboration (Wiki)*
- *Social network (Facebook, LinkedIn, Google+)*
- *News aggregate (Reddit, DIGG)*
- *Media sharing (YouTube, Flickr, Vimeo, SlideShare)*
- *Customer review (TripAdvisor, Yelp, RateMyProfessor)*

Selain itu, penulis juga mendapatkan tugas tambahan lainnya yang masih berkaitan dengan komunikasi internal dan komunikasi eksternal perusahaan khususnya di divisi *Service Standard Delivery And Quality*.

Tugas tambahan tersebut berupa aktivitas antara lain, yaitu: Komunikasi *Corporate Social Responsibility (CSR)*, Aktivitas Inspeksi *Flight Operation (Flops)*, dan Aktivitas Pengambilan Gambar untuk *Service Guide Book (SGB)*.

Berikut ini merupakan rincian dari tugas pekerjaan magang yang telah penulis lakukan dari tanggal 30 Juni 2021 hingga 09 Desember 2021.

A. Print Media

Pada tugas magang *print media* penulis membuat *Stand-alone publication (brochure, flyer, booklet, folder, pamphlet, tract, circular, fact sheet, FAQ)*, *Progress report (annual report, quarterly report)* dan *User kit*. Berikut merupakan penjelasan detail mengenai, tugas yang telah dikerjakan dengan mengelompokkan hasil pengerjaan tugas magang:

A.1 User Kit

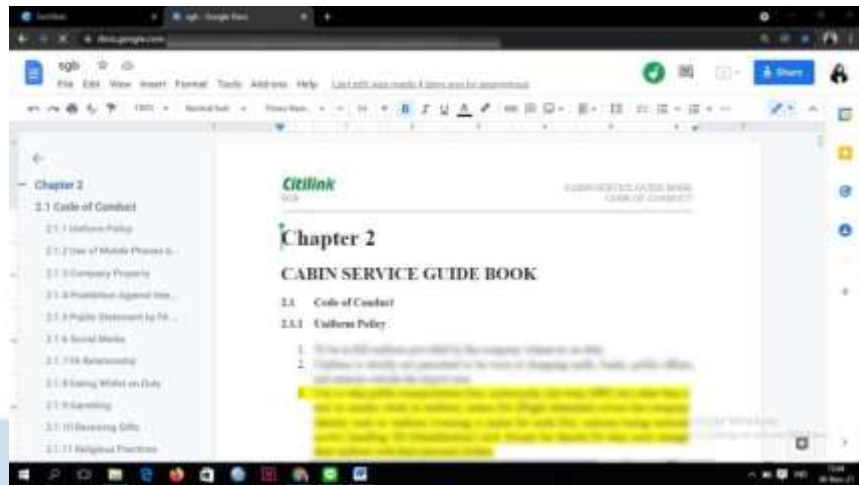
A.1.1 Service Guide Book (SGB)

Pada *cabin service* buku panduan tersebut di beri nama yaitu *Service Guide Book* atau SGB. Pada umumnya buku pedoman ini memiliki fungsi untuk memberikan informasi dan arahan dalam melakukan pekerjaannya, sama halnya dengan SGB ini. SGB memiliki fungsi untuk memberikan informasi serta arahan secara detail untuk bekerja sesuai dengan nilai-nilai atau peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan Citilink Indoensia, SGB ini khusus dibuat untuk awak kabin Citilink Indonesia. *Service Guide Book (SGB)* akan disimpan di setiap unit pesawat Citilink Indonesia dan sebagai dokumen perusahaan, buku pedoman ini dibuat dengan menyamaratakan peraturan serta memberikan informasi yang ditetapkan oleh pemerintah untuk penerbangan disaat pandemi Covid-19.

Selama praktik kerja magang *senior manager* dan *manager* sebagai pembimbing lapangan yang bertanggung jawab pada pemberian tugas praktik seperti *Service Guide Book* (SGB), SGB di fungsikan sebagai saluran dan media komunikasi ke bawah secara tertulis dalam kelompok buku pedoman. Pengerjaan *Service Guide Book* dilakukan kurang lebih selama 5 (lima) bulan, mulai dilakukan pada bulan Juli hingga Desember.

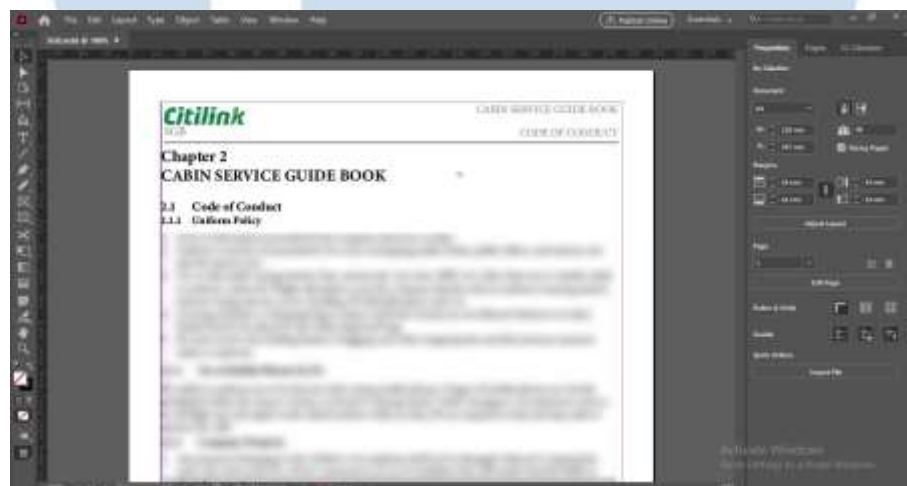
Service Guide Book memiliki 5 (lima) BAB, di setiap BABnya dikerjakan oleh masing-masing divisi *Service Quality Control* (DQQ), *Ground Service* (DQG), *CHM Department* (DQH) dan *Cabin Service* (DQC). Pada divisi penulis yaitu divisi *Cabin Service* (DQC) mengerjakan *Service Guide Book* untuk BAB 2. Isi dari SGB tersebut berupa informasi dalam memberikan arahan panduan kerja untuk awak kabin seperti cara berpakaian seragam, cara berkomunikasi dengan sesama awak kabin, arahan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat normal dan *new normal*, langkah - langkah yang harus dilakukan saat sebelum, saat dan setelah terbang.

Dalam peraturan perusahaan Citilink Indonesia jika terdapat awak kabin yang tidak mengikuti aturan yang telah tertera di *service guide book*, maka awak kabin tersebut akan diberi arahan kembali, pelatihan serta menanyakan kepada awak kabin permasalahan yang dialami sehingga tidak mengikuti peraturan pada *service guide book*. Setelah itu awak kabin akan di arahkan kepada divisi *FA management* untuk di tindak selanjutnya.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.1 *Service Guide Book* versi Microsoft Word



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.2 *Service Guide Book* versi Adobe Indesign

SGB ini akan dibentuk dalam 2 format *digital* dan *non-digital*. Untuk *non-digital* SGB akan dibuat melalui aplikasi yang bernama *Adobe Indesign*, sedangkan untuk *non-digital* akan dibuat melalui aplikasi *Microsoft Microsoft Word*. Buku SGB ini nantinya akan disimpan di area *Cabin Crew* untuk di baca oleh awak kabin. Pada Bab 2 memiliki 13 Sub bab yang membahas mengenai *Code of Conduct*, *FA (Flight Attendant) Grooming Guidelines*, *FA (Flight Attendant) Standard Performance*, *Personal Attribute*, *Personal Attitude*, *Behaviour & Manners*, *Citilink*

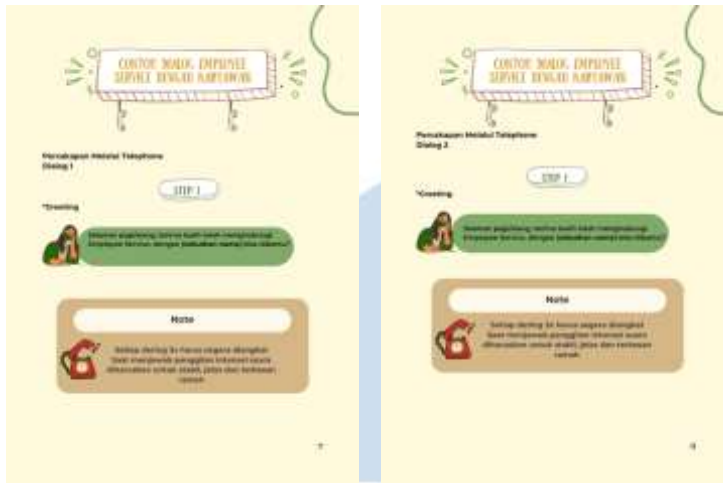
Journey Experience, Inflight Service, Service Standard Delivery Procedures, Carriage Of Passengers With Special Needs, Inflight Service Recovery, Standard Expression For Different Function, Standard Operation Procedure During New Normal / Other Similar Condition dan Reference.

Dalam kategori *General Publications* terdiri dari *Stand-alone publication (brochure, flier, booklet, folder, pamphlet, tract, circular, fact sheet, FAQ), Progress report (annual report, quarterly report), dan Research report.*

A.1.2 Pembuatan Design Animasi Contoh Dialog Employee Service

Pada kegiatan ini penulis mendapatkan tugas untuk membuat desain animasi contoh *dialog employee service*. Penulis mendapat arahan dari penanggung jawab lapangan atau manager yang memberi tugas untuk membuat desain dengan animasi, untuk isi dari *dialog* tersebut telah di buat sebelumnya oleh divisi *Service Standard Delivery and Quality* yang melibatkan sub divisi DQC dan DQH.





(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.3 Pembuatan Desain Animasi Contoh Dialog *Employee Service*

Pembuatan desain animasi contoh *dialog employee service*, ditujukan untuk memberikan informasi atau contoh yang dapat mudah di pahami oleh karyawan *employee service*. Pada dasarnya *Service Standard Delivery For Cabin Service* tidak memiliki tanggung jawab langsung dengan divisi *employee service*. Tetapi *vice president service standard delivery* mempercayakan tanggung jawab kinerja *employee service* kepada divisi *Service Standard Delivery For Cabin Service*.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.4 Bentuk Fisik Design Animasi Contoh Dialog *Employee Service*

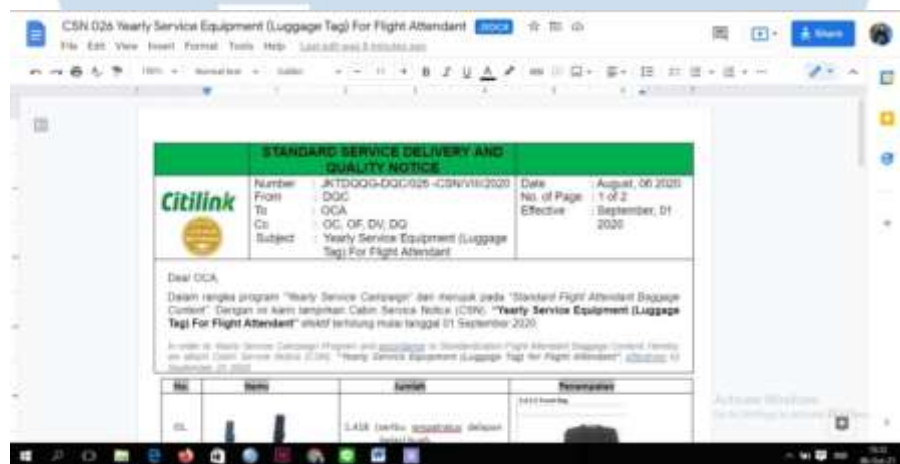
Setelah pembuatan *design animasi contoh dialog employee service* selesai di lakukan akan di buat ke dalam bentuk fisik yang berukuran *handbook*, lalu dibagikan kepada divisi *employee service* Citilink

Indonesia. Pembuatan *design* animasi contoh *dialog employee service* *kedalam* dalam bentuk fisik dilakukan oleh tim DQH dan DQC.

A.2 Direct Mail

Direct mail ini berbentuk *memo* yang ditujukan untuk membuat suatu informasi yang berupa instruksi kepada seluruh divisi *Service Standard Delivery and Quality* ataupun kepada awak kabin Citilink Indonesia.

A.2.1 Memo CSN 026 Yearly Service Equipment (Luggage Tag) For FA



(Sumber olah laporan, 2021)
Gambar 3.5 Draft CSN 026

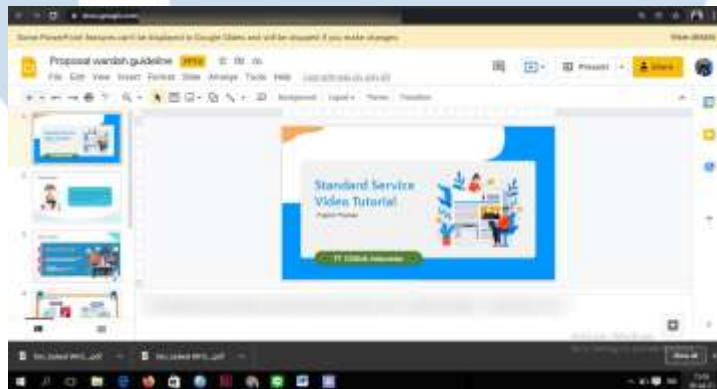
Penulis juga membuat *draft* lainnya seperti *Cabin Service Notice* (CSN), pada dokumen CSN ini penulis kerjakan dengan bekerja sama dengan manager cabin service. Dokumen CSN ini berisikan draft pembagian jumlah *luggage tag* untuk awak kabin. Dokumen ini di buat untuk menjadi pendataan laporan bagi sub divisi *Service Standard Delivery and Quality for Cabin Service*.

B. *Electronic Media*

B.1 *Video Media*

Pada tugas magang *video media* penulis ditugaskan untuk membuat *power point* untuk dipresentasikan oleh *manager cabin service*. *Video media* ini bertujuan untuk menginformasikan kepada seluruh divisi *Service Standard Delivery and Quality* untuk meninjau hasil kerja yang telah dilakukan sebelum dilakukan publikasi kepada awak kabin Citilink Indonesia.

B.11 *Pembuatan Power Point Standard Service Video Tutorial.*



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.6 Dokumen *Standard Service Video Tutorial*.

Penulis mendapatkan tugas membuat *power point standard service tutorial*, program tersebut mengenai sebuah media *audio visual* yang akan digunakan oleh seluruh *front liners* Citilink baik petugas darat maupun *flight attendant* untuk memudahkan dalam mengingat *standard service* yang tertuang dalam *Service Guide Book*. Dalam *powerpoint* tersebut menjelaskan mengenai sasaran program, bentuk video, dan skema penawaran. Lalu *power point* tersebut dipresentasikan oleh Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service*. Dihadapan divisi DQ dan divisi yang terkait *cabin service*.

C. Digital Media

C.1 Stand-Alone Publication

Dalam pelaksanaan aktivitas komunikasi internal tentunya membutuhkan media – media yang menjadi salah satu saran dalam pelaksanaan aktivitas komunikasi internal. Media tersebut yaitu berupa *flyer*, *flyer* ini bertujuan untuk memberikan informasi secara singkat namun jelas dan menarik untuk di baca oleh awak kabin Citilink Indonesia. *Flyer* atau selebaran adalah selebar kertas yang dicetak satu per satu (tanpa lipatan) dan digunakan untuk menarik perhatian publik terhadap suatu acara, layanan, produk, atau ide. Selebaran atau *flyer* pada umumnya berisikan informasi-informasi secara garis besar karena di baca secara cepat.

Selain memberikan informasi *flyer* ini bertujuan untuk menjadi pengingat atau memberikan arahan kepada awak kabin dalam melakukan pekerjaannya. *Flyer* ini juga akan di publikasikan secara *online* melalui *e-mail* atau aplikasi pesan *online* yaitu *whatsapp* dan terdapat beberapa *flyer* yang akan dipublikasikan secara *offline* di *Flight Operation* (Flops), Flops merupakan tempat berkumpulnya bagi awak kabin Citilink untuk melakukan persiapan sebelum, dan setelah terbang di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.

C.1.1 Flyer “Serve With Integrity”

Pada papan pengumuman “*Serve With Integrity*”, penulis ditugaskan untuk membuat design serta isi mengenai “*Serve with Integrity*”. Setelah hasil *flyer* “*Serve With Integrity*” telah *final* atau tidak ada perubahan, dilakukan publikasi pada 8 Agustus 2021 melalui email *FA Management Citilink Indonesia* oleh Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service* yang memiliki

kewenangan dalam melakukan publikasi kepada *FA Management Citilink Indonesia*.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.7 Flyer Digital “*Serve With Integrity*”

Papan pengumuman “*Serve With Integrity*”, memiliki arti yaitu Memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh penumpang dengan sepenuh hati secara konsisten sehingga bisa menjadi suatu kebiasaan untuk menciptakan pengalaman yang berkesan dan tak terlupakan. Integritas yang baik mampu menciptakan hubungan yang harmonis antara Awak Kabin dan penumpang. Integritas dapat memberikan pelayanan yang terbaik bahkan dalam kondisi yang tidak baik sekalipun. Pelayanan yang awak kabin berikan dapat mempengaruhi perspektif dari orang-orang atau penumpang yang ditemui.

C.1.2 Flyer “Health Life Style”

Pada papan pengumuman “Health Life Style”, penulis ditugaskan untuk membuat design serta isi mengenai “Health Life Style”. Setelah hasil flyer “Health Life Style”, telah final atau tidak ada perubahan, dilakukan publikasi pada 20 September 2021 melalui email FA Management Citilink Indonesia oleh Mba Wulan Suci selaku Manager Standard and Development For Cabin Service yang memiliki kewenangan dalam melakukan publikasi kepada FA Management Citilink Indonesia. Selain itu, papan pengumuman “Health Life Style”, akan di tayangkan melalui papan pengumuman televisi flight operation (Flops) Bandara Internasional Soekarno Hatta di awal tahun 2022.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.8 Flyer Digital “Health Life Style”

Papan pengumuman “Health Life Style”, memiliki maksud yaitu untuk memberikan informasi mengenai bagaimana hidup sehat dan tetap menjaga bentuk tubuh agar tetap ideal. Seperti manfaat berolahraga, minum air putih yang benar, saran tidur yang cukup dan mengingatkan untuk makan akanan yang sehat dan bergizi untuk awak kabin pesawat.

C.1.3 Flyer “Cara Mencuci Seragam”

Pada papan pengumuman “Cara Mencuci Seragam”, penulis ditugaskan untuk membuat design serta isi mengenai “Cara Mencuci Seragam”. Setelah hasil *flyer* “Cara Mencuci Seragam” telah final atau tidak ada perubahan, papan pengumuman “Cara Mencuci Seragam” akan di tayangkan melalui papan pengumuman televisi *flight operation* (Flops) Bandara Internasional Soekarno Hatta di awal tahun 2022.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.9 Flyer “Cara Mencuci Seragam”

Papan pengumuman “Cara Mencuci Seragam”, memiliki maksud yaitu untuk memberikan informasi mengenai bagaimana cara mencuci seragam awak kabin dengan benar agar warna dari baju seragam tidak luntur dan tahan lama.

C.1.4 Flyer “Cara Merawat Sepatu”

Pada papan pengumuman “Cara Merawat Sepatu”, penulis ditugaskan untuk membuat design serta isi “Cara Merawat Sepatu”. Setelah hasil *flyer* “Cara Merawat Sepatu” telah *final* atau tidak ada perubahan, papan pengumuman “Cara Merawat Sepatu” akan di

tayangkan melalui papan pengumuman televisi *flight operation* (Flops) Bandara Internasional Soekarno Hatta di awal tahun 2022.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.10 *Flyer Digital* “Cara Merawat Sepatu”

Papan pengumuman “Cara Merawat Sepatu”, memiliki maksud yaitu untuk memberikan informasi mengenai bagaimana cara merawat sepatu untuk awak kabin dengan benar agar dapat tahan lama, tetap terlihat bersih dan tidak berubah warna.

C.1.5 *Flyer* “Minuman Herbal”

Pada papan pengumuman “Minuman Herbal”, penulis ditugaskan untuk membuat design serta isi mengenai “Minuman Herbal” setelah hasil *flyer* “Minuman Herbal” telah final atau tidak ada perubahan, dilakukan publikasi melalui email *FA Management Citilink Indonesia* dan pesan grup whatsapp yang beranggotakan karyawan JKTDQ, oleh Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service* yang memiliki kewenangan dalam melakukan publikasi.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.11 Flyer Digital “Minuman Herbal”

Papan pengumuman “Minuman Herbal”, memiliki tujuan untuk mengingatkan untuk meningkatkan imunitas tubuh saat menghadapi musim panca roba, manfaat dari minuman herbal dan memberikan informasi bahan yang ada di rumah untuk di gunakan dalam membuat minum herbal.

C.1.6 Flyer “Service Recovery”

Pada papan pengumuman “Service Recovery”, penulis ditugaskan untuk membuat design mengenai “Service Recovery” setelah hasil flyer “Service Recovery” telah final atau tidak ada perubahan, dilakukan publikasi melalui email FA Management Citilink Indonesia oleh Mba Wulan Suci selaku Manager Standard and Development For Cabin Service yang memiliki kewenangan dalam melakukan publikasi.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.13 Flyer Digital “Komunikasi”

Papan pengumuman “Komunikasi”, merupakan papan digital yang memiliki tujuan untuk menginformasikan penjelasan mengenai komunikasi, tujuan berkomunikasi, fungsi komunikasi dan *tips and trik* meningkatkan keterampilan dalam melakukan komunikasi.

C.2 Progress report (annual report, quarterly report).

Pada kegiatan tugas magang ini penulis mendapatkan tugas untuk membuat bahan *annual report* untuk sub divisi *cabin service*. Bahan pembuatan *annual report* tersebut salah satunya yaitu penulis membuat survei karyawan. Survei ini di buat untuk mengetahui apakah sarana kerja yang telah ditetapkan *Service Standard Delivery and Quality* khususnya sub divisi *Cabin Service* telah dilaksanakan dengan baik oleh awak kabin Citilink Indonesia dilapangan, serta untuk mengetahui apakah terdapat kesulitan yang dialami oleh awak kabin dalam melakukan pekerjaannya

dan pemberian pelayanan ke pada penumpang baik dimasa pandemi atau dimasa normal dan untuk mengetahui masukan atau saran yang di berikan oleh awak kabin agar dapat sesuai dengan keadaan saat bertugas. Selain itu pada tugas magang ini penulis juga membuat formulir lainnya yang berkaitan dengan aktivitas internal pada Divisi *Service Standard Delivery and Quality*.

C.2.1 Feedback Form Cabin Service

Pada tugas *Feedback form* penulis ditugaskan untuk membuat formulir melalui webstite Google form, isi dari pertanyaan pada survei ini melibatkan beberapa pihak seperti *vice president, senior manager, manager* dan penulis juga ikut terlibat dalam mendiskusikan isi yang ingin dipertanyakan dalam survei ini. *Feedback form cabin service* ini ditujukan kepada awak kabin yang terkait dilakukan publikasi melalui email *FA Management Citilink Indonesia* oleh Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service* yang memiliki kewenangan dalam melakukan publikasi.

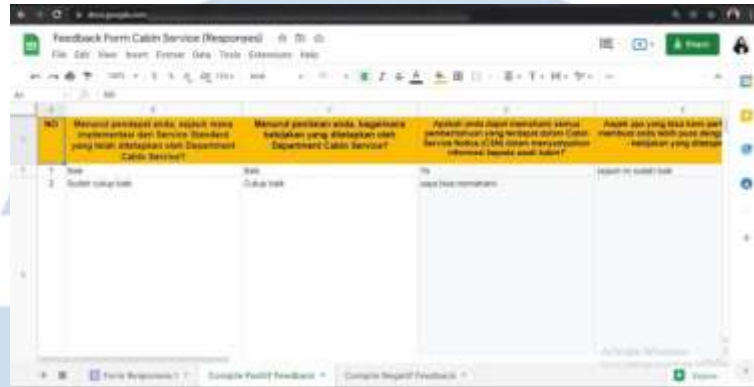


(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.14 *Feedback Form Cabin Service*

Feedback form cabin service di bentuk dalam link *Google Form*. *Feedback form cabin service* memiliki tujuan untuk mengetahui kinerja lapangan awak kabin, dan kesulitan yang dialami oleh awak kabin saat

bertugas. Dalam survei ini dilakukan 7 (tujuh) pertanyaan, lalu hasil dari survei tersebut dikelompokkan ke menggunakan *excel*.



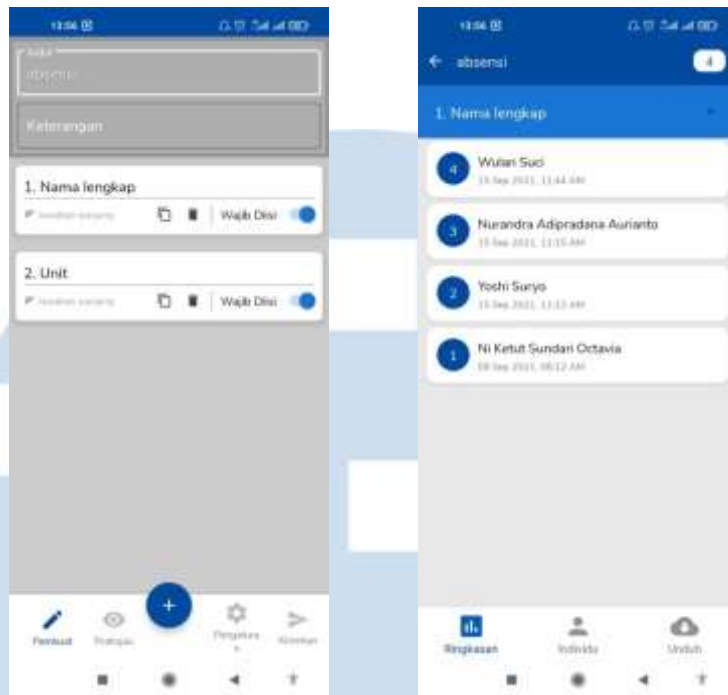
(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.15 Hasil *Feedback Form Cabin Service*

Setelah survei dilakukan, hasil dari *feedback form cabin service* penulis melakukan pengelompokan hasil survei menggunakan Google excel. Pengelompokan hasil survei ini terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu: Postif *feedback* dan negatif *feedback*, hal ini dilakukan untuk mempermudah staff DQC dalam melakukan *review* hasil kinerja dan mempermudah untuk menemukan saran yang dapat digunakan dalam melakukan revisi peraturan kinerja bagi awak kabin Citilink.

C.2.2 Formulir Kehadiran Pembuatan *Video Make Up Tutorial*

Pada tugas formulir kehadiran pembuatan *video make up tutorial*. Dalam pembuatan *video make up tutorial* ini melibatkan beberapa karyawan dari divisi *Service Standard Delivery and Quality*. Penulis diberikan tugas untuk membuat formulir yang berisikan 2 (dua) pertanyaan, yaitu: Nama lengkap dan unit. Setelah formulir di buat di serahkan kepada Mba Wulan Suci selaku Manager *Standard and Development For Cabin Service* untuk melakukan publikasi melalui grup *whatsapp* yang beranggotakan karyawan JKTDQ yang hadir dalam pembuatan *video make up tutorial*.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.16 Formulir Kehadiran Pembuatan *Video Make Up Tutorial*

Formulir absensi kehadiran pembuatan video *make up* tutorial ini dibuat untuk mengetahui jumlah kehadiran karyawan JKTDQ dalam acara pembuatan video *make up* tutorial yang di selenggarakan pada 15 September 2021. Hasil dari formulir kehadiran tersebut akan di serahkan kepada *vice president Service Standard Delivery And Quality*, dan di buatkan hasil laporan oleh Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin Service*.

C.2.3 Pendataan Pembagian *Voucher Makeup*

Perusahaan Citilink Indonesia melakukan kerjasama dengan perusahaan Paragon Technology and Innovation. Perusahaan PT. Paragon Technology and Innovation merupakan perusahaan yang memproduksi *make up* Wardah, Make Over dan Kahf. Kerjasama tersebut berupa perusahaan PT Paragon memberikan voucher pembelian makeup untuk awak kabin baik pramugara maupun pramugari Citilink Indoneisa. Pada

tugas magang ini penulis mendapatkan tugas untuk melakukan pendataan untuk jumlah pembagian *voucher make up*. Pendataan tersebut digunakan untuk menyamaratakan dengan pendataan pembagian *voucher* yang dimiliki oleh perusahaan PT Paragon dengan perusahaan Citilink Indonesia. Setelah itu hasil dari pendataan tersebut akan di buat laporan untuk sub divisi yaitu *Cabin Service*. Pada pembuatan data jumlah pembagian *voucher make up*, penulis di minta untuk menghitung dan menyesuaikan jumlah *voucher* yang telah dibagikan melalui *Google excel* oleh perusahaan PT Paragon.

(Sumber olah laporan, 2021)

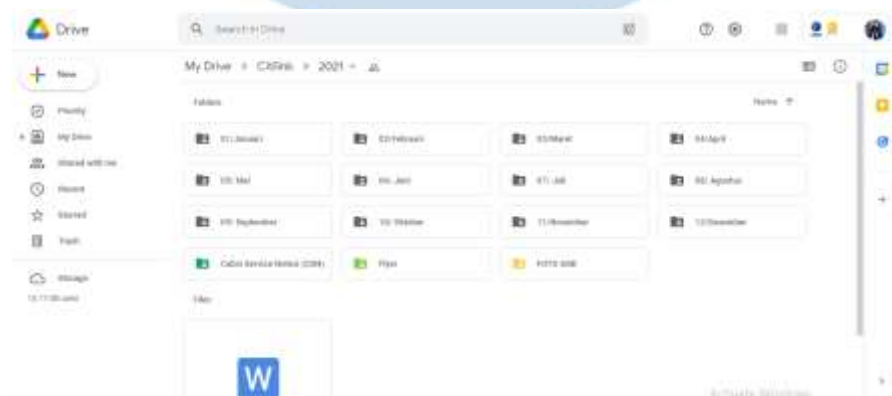
Gambar 3.17 Data Jumlah Pembagian *Voucher Make Up*

Berdasarkan data dari perusahaan Paragon Technology and Innovation terdapat sebanyak 800 kupon telah dibagikan kepada awak kabin Citilink Indonesia. Oleh karena itu untuk menyesuaikan jumlah kupon yang telah diberikan dari perusahaan Paragon Technology and Innovation dilakukan pendataan pembagian kupon *make up*. Pendataan tersebut dikelompokkan berdasarkan tinggi jabatan seperti *Senior Flight Attendant* dan *Junior Flight Attendant* dan terbagi lagi menjadi 3 (tiga) bagian berdasarkan merek *make up* seperti Wardah, Make Over Dan Kahf. Setelah itu, melakukan penjumlah data pembagian kupon, data tersebut akan di serahkan kepada perusahaan Paragon Technology and

Innovation dan tim *Marketing Communication* Citilink Indonesia untuk dibuatkan laporan mekanisme penyusunan anggaran oleh divisi *marketing komunikasi* Citilink Indonesia. Selain itu, hasil dari pendataan tersebut akan dibuat menjadi laporan kegiatan *Cabin Service*. Penyerahan data jumlah pembagian kupon *makeup* dilakukan oleh Mba Ni Ketut Sundari Octavia selaku *Senior Manager Cabin Service* melalui *e-mail*.

C.2.4 Menyusun Dokumen *Cabin Service*

Pada tugas penyusunan dokumen *cabin service* ini penulis diberikan tugas untuk mengelompokkan dokumen serta berkas email kedalam 1 (satu) *folder* sesuai dengan tanggal *email* tersebut dikirim atau diterima dan saat dokumen tersebut dibuat. Penyusunan *draft* tersebut dilakukan melalui *Google drive* pribadi milik penulis, jika *draft* tersebut telah selesai semua dikelompokkan dibuat salinannya melalui *one drive* Citilink Indonesia.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.18 Menyusun Dokumen *Cabin Service*

Draft tersebut terdiri dari *Cabin Service Notice (CSN)*, *Service Guide Book (SGB)*, *Minutes of Meeting (MoM)*, *Draft Notice*, dan laporan proposal lainnya yang sebelumnya telah dibuat oleh Mba Ni Ketut Sundari Octavia selaku *Senior Manager Cabin Service* dan Mba Wulan Suci selaku *Manager Standard and Development For Cabin*

Service pada Januari hingga Desember 2021. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pihak-pihak yang berkaitan dengan *cabin service* untuk menemukan berkas yang ketika di butuhkan.

D. Tugas Tambahan

Selain tugas utama yang telah dijelaskan, penulis juga memiliki tugas tambahan. Tugas tambahan ini tetap terkait komunikasi baik secara eksternal maupun komunikasi internal.

D.1 Komunikasi *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Menurut Rudianto (2013, p. 78) CSR merupakan bentuk bisnis tidak hanya tentang keuntungan dari perusahaan, tetapi perusahaan juga harus memperhatikan manfaat, untuk menjaga keberlanjutan perusahaan sehingga perusahaan dituntut untuk berpartisipasi dalam aspek sosial dan perhatian hingga dampak dampak sosial.

CSR yang penulis lakukan diadakan hanya diadakan dalam skala kecil yang meliputi divisi JKTDQ, awak kabin dan juga divisi yang terkait dengan CSR maupun *Cabin Service*. Program CSR ini dibentuk untuk memenuhi atau menjalankan salah satu nilai perusahaan Citilink.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

D.1.1 Komunikasi CSR “Misayo”



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.19 Flyer Digital kampanye CSR “Misayo”

Pada kampanye CSR “Misayo” penulis mendapatkan tugas dalam membuat tema CSR, *design flyer* dan berkontribusi langsung dengan dalam pelaksanaan kampanye CSR “Misayo”. Kampanye CSR “Misayo”, merupakan program donasi make up yang sudah tidak terpakai untuk diberikan kepada rumah duka atau perias jenazah. Misayo diambil dari bahasa Jepang yang arti yaitu "Kecantikan Abadi", Misayo merupakan sebuah program yang dibuat untuk mengajak karyawan Citilink khususnya di divisi JKTDQ dan awak kabin pesawat untuk mendonasikan makeup yang sudah tidak terpakai atau yang sudah kadaluwarsa. Kampanye ini memiliki tujuan yaitu untuk membantu para pihak yang memerlukan dalam hal ini rumah duka dan jasa *makeup*

jenazah yang nantinya dipergunakan untuk merias jenazah sebelum dikuburkan. Selain itu campaign ini juga turut membantu untuk mengurangi sampah kosmetik yang berbahaya bagi lingkungan.

Kampanye Misayo ini dilaksanakan mulai dari tanggal 6 September hingga 13 September 2021, dan hasil dari donasi tersebut diserahkan kepada “Rumah Duka Kasih Bintaro” pada 29 September 2021. Pada program CSR “Misayo” tidak menetapkan jumlah target donasi yang harus terkumpul, hal ini dikarenakan kampanye CSR “Misayo” hanya dilakukan dalam skala kecil yang meliputi karyawan JKTDQ dan awak kabin, dan dilakukan untuk menerapkan nilai-nilai kerja yang ada diperusahaan Citilink Indonesia.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.20 Dokumentasi kegiatan CSR “Misayo

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

D.1.2 Kampanye CSR “Happy Tummy”



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.21 Flyer Digital kampanye CSR “Happy Tummy”

Pada kampanye CSR “Happy Tummy”, penulis mendapatkan tugas dalam membuat *design flyer* dan berkontribusi langsung dengan dalam pelaksanaan kampanye CSR “Happy Tummy”. Kampanye ini merupakan program donasi ini dilakukan untuk pelaksanaan Jumat Berkah dengan memberikan makanan berupa nasi kotak. Pelaksanaan program “Happy Tummy” merupakan wujud kerjasama dengan divisi lain yaitu divisi *Corporate Strategy* (DS). Kampanye “Happy Tummy” membuka donasi dengan berupa uang yang dikumpulkan oleh *Manager Standard and Development For Cabin Service* yaitu Mbak Wulan Suci melalui *transfer* atau uang tunai.



(Sumber olah laporan, 2021)

Gambar 3.22 Dokumentasi kegiatan “*Happy Tummy*”

Kampanye “*Happy Tummy*” ini dilaksanakan mulai dari tanggal 11 Oktober 2021, dan hasil dari donasi tersebut di distribusikan pada tanggal 29 Oktober 2021. Pemberian nasi kotak ini di distribusikan di daerah sekitar Bandara Soekarno Hatta Seperti Rawa Bokor, Daan Mogot dan Kalideres. Pembagian nasi kotak diberikan kepada warga sekitar yang kurang mampu, petugas proyek jalan, dan pengemudi ojek *online*.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

D.2 Aktivitas *Inspeksi Flops CGK*

Pada aktivitas inspeksi *Flight Operation* atau yang disingkat dengan Flops penulis hanya diminta untuk memperhatikan jalannya aktivitas inspeksi dan di berikan informasi dan arahan hal-hal apa serta arahan yang dapat dilakukan di flops dan apa saja yang tidak dapat dilakukan diflops.

Flight Operation atau yang disingkat dengan Flops merupakan tempat ruang tunggu bagi awak kabin dan pilot atau co-pilot Citilink Indonesia, Flops terdapat di seluruh bandara yang memiliki rute penerbangan Citilink. Selain menjadi ruang tunggu bagi awak kabin dan pilot atau co-pilot, di Flops memiliki kegiatan seperti pembahasan perencanaan sebelum bertugas atau terbang. Salah satu Flops yang pernah penulis kunjungi yaitu Flops yang bertempat di Bandara Internasional Soekarno Hatta (CGK), Flops ini berada di lantai 1 atau di terminal kedatangan.



(Sumber olah laporan, 2021)

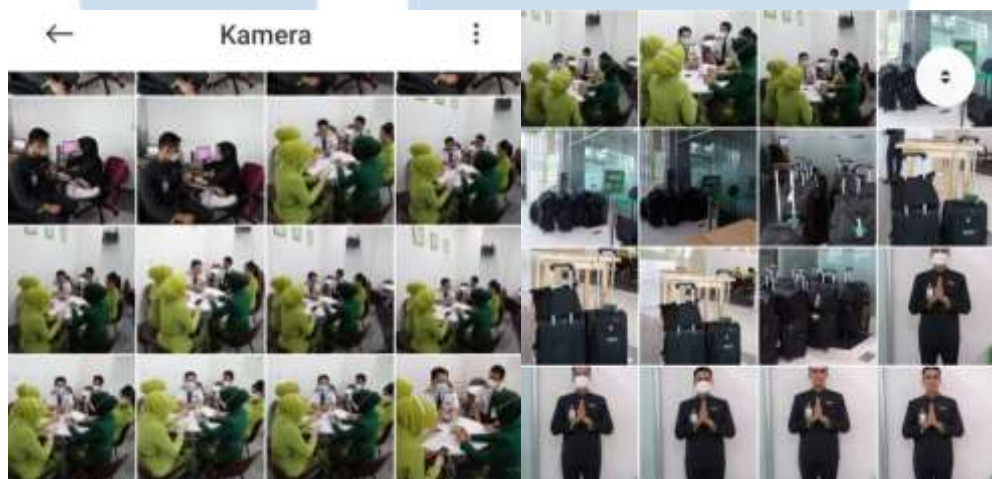
Gambar 3.24 Aktivitas *Inspeksi Flops CGK*

Aktivitas inspeksi flops dilaksanakan pada 14 Oktober 2021, aktivitas ini dilakukan untuk memantau kinerja awak kabin Citilink serta mendengarkan saran dari awak kabin secara langsung. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan baik antara penanggung jawab *cabin service* (DQC) dengan awak kabin. Aktivitas inspeksi ini dilakukan 1 (satu)

sampai dengan 2 (dua) kali dalam sebulan. Selama praktik kerja magang penulis pernah melakukan 2 (dua) kali melakukan aktivitas inspeksi di Flops.

D.3 Aktivitas Pengambilan Gambar untuk SGB

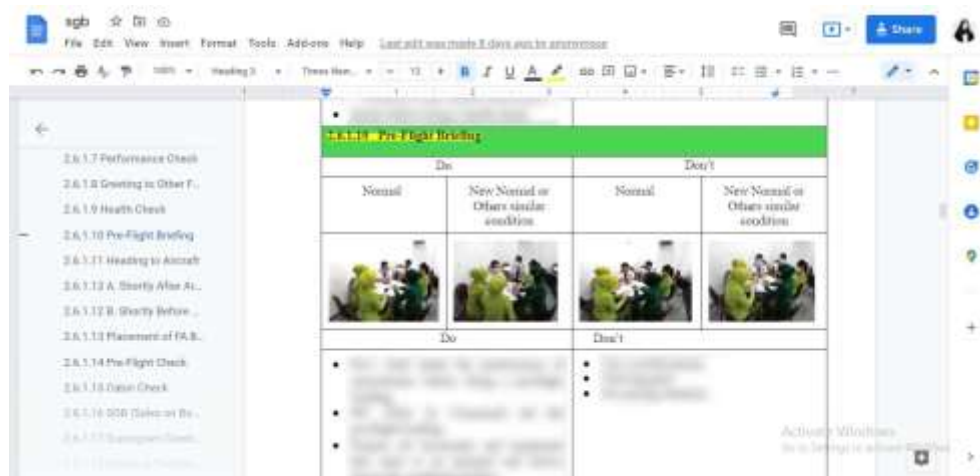
Pada kegiatan ini penulis mendapatkan tugas untuk melakukan pengambilan gambar untuk diterapkan di *service guide book (SGB)*, pengambilan gambar tersebut disesuaikan dengan gambar yang dibutuhkan dalam *service guide book*.



(Sumber olah laporan, 2021)

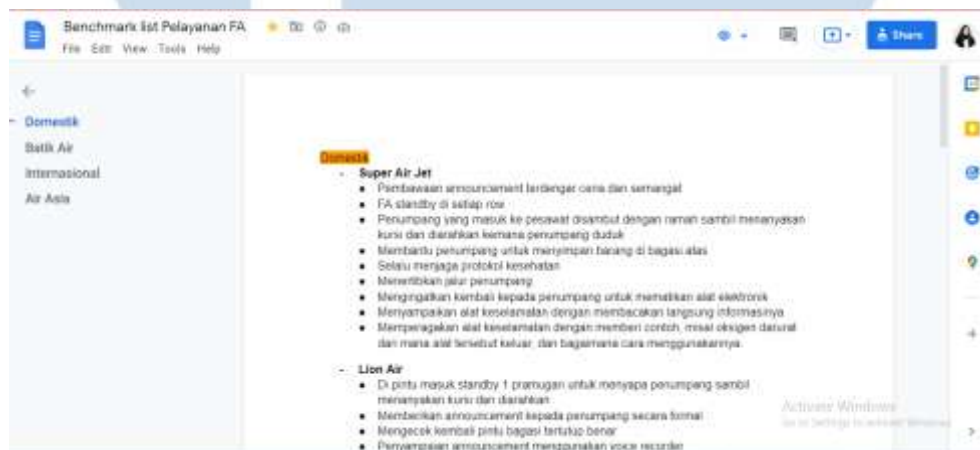
Gambar 3.25 Aktivitas Pengambilan Gambar untuk SGB

Pengambilan foto ini dilakukan pada 14 Oktober 2021 bersamaan dengan melakukan aktivitas *monitoring* di Flops CGK. Pengambil foto tersebut diambil dengan menggunakan dua tema yang berbeda yaitu tema dimasa normal dan di masa *new normal*. Berikut ini merupakan salah satu foto yang digunakan dalam konten *service guide book*.



(Sumber olah laporan, 2021)
Gambar 3.26 Dokumentasi SGB

D.4 Aktivitas Pembuatan *Benchmark List* Pelayanan *Flight Attendant*



(Sumber olah laporan, 2021)
Gambar 3.27 Aktivitas Pembuatan *Benchmark List* Pelayanan FA

Pada aktivitas ini penulis mendapatkan tugas untuk membuat daftar tolak ukur (*benchmarklist*), penulis juga diminta untuk mencari informasi mengenai sistem pelayanan awak kabin di maskapai penerbangan berbiaya rendah (*low cost*) lainnya baik maskapai domestik maupun internasional. Hal ini dilakukan untuk menjadi pembelajaran bagi divisi *cabin service* dalam meningkatkan pelayanan untuk penerbangan domestik maupun internasional. List ini selanjutnya diserahkan kepada Mba Ni Ketut Sundari Octavia selaku *Senior Manager Cabin Service*.

3.2.2 Kendala

Dalam pelaksanaan aktivitas magang, penulis mengalami beberapa kendala, berikut merupakan kendala yang dialami oleh penulis selama 6 bulan melaksanakan magang di PT Citilink Indonesia:

1. Dalam pelaksanaan aktivitas komunikasi internal penulis mengalami kendala seperti terjadi keterbatasan teori dan informasi mengenai komunikasi internal perusahaan.
2. Dalam pengerjaan *service guide book* (SGB), penulis mengalami kendala dalam melakukan aktivitas tersebut. Karena *Service Guide Book* merupakan hal yang baru bagi penulis dan terdapat beberapa informasi yang penulis tidak pahami.
3. Hampir keseluruhan dari tugas yang diberikan menggunakan bahasa Inggris, dari bahasa Inggris tersebut banyak istilah-istilah asing yang penulis tidak mengerti.
4. Pada pembuatan *service guide book* (SGB) versi *Adobe Indesign*, penulis memiliki kesulitan dikarenakan penulis tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi *Adobe Indesign* dan hal tersebut menjadi tantangan bagi penulis, karena di awal pengerjaan *service guide book* penulis diharuskan bisa mengerjakan di *Adobe Indesign*.
5. Dalam pengerjaan pembuatan media aktivitas komunikasi internal salah satunya yaitu *flyer*, penulis memiliki kendala dalam membuat *design* serta kalimat atau tulisan yang cocok dengan isi papan pengumuman atau *flyer* tersebut.

3.2.3 Solusi

Dari kendala yang telah dialami oleh penulis selama aktivitas kerja magang, penulis mendapatkan solusi dari kendala yang dialami. Berikut merupakan solusi yang dapat mengatasi kendala yang dialami selama melaksanakan kerja magang di PT Citilink Indonesia:

1. Mencari informasi baik secara teoritis maupun dari pengalaman yang telah dilakukan dalam melakukan aktivitas pada komunikasi internal, hal ini juga dapat menjadi referensi bagi penulis saat melakukan aktivitas magang di divisi *Service Standard Delivery and Quality* khususnya disub divisi *Cabin Service* agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan visi misi perusahaan.
2. Penulis mempelajari dan memahami isi *service guide book* (SGB) yang telah dibuat sebelumnya.
3. Penulis dibantu dengan menggunakan *Google Translate* atau bertanya langsung kepada *Senior Manager* mba Okta atau *Manager* mba Wulan.
4. Penulis mempelajari aplikasi *Adobe Indesign* dengan melihat video *Youtube*.
5. Dalam pembuatan papan pengumuman atau *flyer* penulis melihat referensi design di aplikasi *Pinterest*, dan sedangkan untuk pemilihan kalimat penulis menggunakan *Google* sebagai referensi atau meminta saran atau bantuan kepada *senior manager* dan *manager* yang bertanggung jawab atas pemberian tugas penulis.