

LAPORAN AKHIR
KULIAH KERJA LAPANGAN

GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER DI KANTOR JASA
PENILAI PUBLIK (KJPP) HARI UTOMO & REKAN



DISUSUN OLEH:

NAMA : M ADITYA UTAMA

NPM : 158530050

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada tanggal 13 Juli 2020 sampai tanggal 12 Agustus 2020.

Medan, 3 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL



(M. ADITYA UTAMA)

Dosen Pembimbing



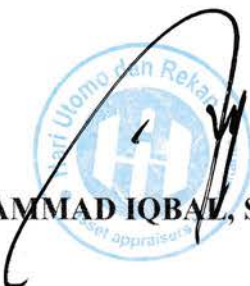
(Dr. SELAMAT RIADI, SE. M.LKOM)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(ILMA SAKINAH TAMSIL S.Sos, M.Com)

Pimpinan Cabang KJPP HARI UTOMO dan REKAN

(MUHAMMAD IQBAL, SP. MAPPI Cert)



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat KKL	2
A. Tujuan KKL	2
B. Manfaat KKL	2
1.3 Waktu Pelaksanaan	3
1.4 Alasan Pemilihan Lokasi Kuliah Kerja Lapangan	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM INSTANSI.....	4
2.1 Deskripsi Instansi	4
2.2 Visi dan Misi	5
2.3 Tugas Pokok dan Fungsi	5
2.4 Struktur Organisasi KJPP Hari Utomo & Rekan	8
BAB III	9
PELAKSANAAN KEGIATAN KKL	9
3.1 Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan	9
BAB IV	11
ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN.....	11
4.1 Definisi Komunikasi Interpersonal	11
4.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal	17
4.3 Analisis Kegiatan Komunikasi Interpersonal di KJPP	18
BAB V	19
KESIMPULAN DAN SARAN.....	19

5.1 Kesimpulan.....	19
5.2 Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....	21

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Praktek Kuliah Kerja Lapangan dan Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan baik dan sesuai dengan rencana.

Setelah melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang di mulai pada tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan tanggal 12 Agustus 2020 di kantor KJPP Hari Utomo & Rekan. Banyak hal dan pengalaman – pengalaman baru yang penulis dapat , serta halangan dan rintangan yang penulis lalui. Semua hal tersebut memberikan manfaat sekaligus latihan pada diri pribadi penulis dalam rangka proses Kemandirian dan Pendewasaan guna menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan selama 1 bulan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas segala bantuan, dorongan, semangat , bimbingan ,petunjuk, nasehat dan kerjasama dari seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu .

Penulis sangat menyadari bahwa laporan ini belum sempurna , oleh karena itu penulis mengharapakan saran dan kritik yang dapat membuat laporan ini menjadi lebih baik lagi . Dan penulis mohon maaf yang sebesar – besarnya atas segala kekhilafan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja

Akhir kata penulis sangat berharap , semoga laporan ini dapat membawa manfaat baik kepada penulis sendiri , maupun kepada seluruh pembaca secara umum.

Medan ,03Agustus 2020

Penulis

DAFTAR LAMPIRAN

1. Catatan Kegiatan Harian Mahasiswa
2. Hasil Penilaian KKL dari KJPP Hari Utomo & Rekan
3. Surat izin KKL dari lokasi
4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKL
5. Dokumentasi Kegiatan KKL

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang semakin kompetitif, sangat diperlukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan umum serta memantapkan kualitas dan kemampuan mahasiswa ilmu komunikasi, maka dari itu perlu adanya mata kuliah yang berorientasi langsung dengan Kuliah Kerja Lapangan (KKL), untuk menciptakan karakter mahasiswa yang inovatif, berekepribadian dalam menjalankan tugasnya. Sehingga mahasiswa dapat melakukan komperasi, antara teori yang dipelajari dikampus dengan kondisi lingkungan kerja yang sebenarnya.

Hasil dari pengamatan serta pengalaman yang didapat ketika melakukan KKL akan sangat berguna dalam menambah wawasan serta kemampuan mahasiswa dalam mengkombinasikan teori dengan dunia kerja yang lebih fleksibel tanpa menabrak norma dan aturan yang berlaku di instansi atau perusahaan. Mata Kuliah Kerja Lapangan adalah salah satu cara yang efektif bagi mahasiswa untuk menganalisa apakah segala prosedur dan aturan di perusahaan berbanding lurus dengan efektivitas kinerja yang ditunjukkan pegawai.

Program Kuliah Kerja Lapangan merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dimana setiap Mahasiswa diberikan kebebasan untuk memilih tempat Kuliah Kerja Lapangan dan bidang apa yang diminati Mahasiswa dalam melaksanakan KKL selama satu bulan.

Untuk mewujudkan hal diatas, maka penuls bekerja keras dalam mencari dan menemukan tempat atau lokasi yang cocok untuk merealisasikan kemampuan Mahasiswa serta menguji sejauh mana kualitas serta daya saing

Mahasiswa UMA dalam menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif. Sehingga ketika selesai melakukan KKL dan di Wisuda, Mahasiswa sudah siap untuk membuat perbedaan dan mampu berbicara lebih banyak di dunia profesional.

1.2 Tujuan dan Manfaat KKL

A. Tujuan KKL

Tujuan KKL adalah sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan serta pengalaman dalam dunia kerja
2. Menerapkan Teori yang sudah dipelajari dalam setiap mata kuliah
3. Menguji inovasi serta kreatifitas Mahasiswa
4. Memberikan kesempatan untuk Mahasiswa agar berani dalam memberikan terobosan yang jitu, dalam hal meningkatkan produktifitas kinerja
5. Meningkatkan relevansi kerjasama antara Perguruan Tinggi dengan Instansi KKL

B. Manfaat KKL

Selain memiliki tujuan, kegiatan KKL juga memiliki manfaat. Diantaranya sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui dunia kerja yang sebenarnya
2. Melakukan apa saja yang harus dilakukan oleh seorang praktisi humas di sebuah instansi
3. Meningkatnya kemampuan berkomunikasi didalam beradaptasi terhadap lingkungan yang baru.
4. Mengetahui bagaimana seorang praktisi humas dalam menjawab setiap persoalan yang timbul di suatu perusahaan
5. Mengetahui kegiatan humas di Instansi serta pembagian tugas kehumasannya.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan dilakukan selama 1 (satu) bulan

Mulai : 13 Juli 2020

Berakhir : 12 Agustus 2020

Tempat : KJPP Hari Utomo & Rekan

Alamat : Jalan Karya Wisata Gedung Johor Kec Medan Johor Sumatera Utara

1.4 Alasan Pemilihan Lokasi Kuliah Kerja Lapangan

KJPP Hari Utomo & Rekan merupakan perusahaan penilaian publik yang memiliki beberapa cabang di berbagai kota. Perusahaan ini banyak digunakan oleh perusahaan lain sebagai pembanding dalam menentukan nilai pasar dan nilai likuiditas. Saat ini, KJPP memiliki banyak rekanan bank sebagai *client*. Tugas sebagai penilai di perusahaan ini sangat banyak menggunakan ilmu komunikasi sebagai ilmu dasar ketika menghadapi *client*. Banyak teori ilmu komunikasi yang dapat dipraktikan dalam jabatan tersebut, terlebih perusahaan ini termasuk perusahaan besar yang menangani banyak *client*.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui apa saja yang dilakukan penilai KJPP Hari Utomo & Rekan dalam melayani pihak eksternal perusahaan. Disinilah dapat diketahui kinerja penilai dalam membangun hubungan yang baik dengan berbagai pihak eksternal perusahaan.

BAB II

TINJAUAN UMUM INSTANSI

2.1 Deskripsi Instansi

Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Hari Utomo dan Rekan, berkantor pusat di Surabaya dengan Akte Notaris No. 07 tanggal 7 Juni 2007 dan Akte Perubahan Nomor 24, tanggal 29 Januari 2009, dibuat dihadapan Notaris Siti Nurhayati, SH. merupakan penggabungan UJP. DRS HARI PURWANTO , dengan Ijin Usaha Nomor : 3.04.0005, tanggal 28 Desember 2004, dengan UJP. RICHARD K. UTOMO, dengan Ijin Usaha Nomor : 3.04.0003, tanggal 5 Mei 2004. Penggabungan Usaha (merger) ini dimaksudkan untuk meningkatkan performa usaha dan profesionalisme layanan jasa serta untuk mendekati diri kepada pengguna jasa baik perbankan maupun instansi yang lain. KJPP. HARI UTOMO dan Rekan telah membuka kantor cabang di Jakarta dan Yogyakarta, serta memiliki kantor perwakilan yang di berada di beberapa kota diantaranya Medan, Makasar, Malang, Bandung, Balikpapan, Kediri, Madiun, dan Surakarta. KJPP Hari Utomo dan rekan perwakilan Surakarta resmi disahkan pada bulan desember 2010 dengan dibantu dua orang tenaga surveyor, satu pimpinan, dan satu staf admin. Saat ini KJPP Hari Utomo dan rekan telah 29 mempunyai daftar rekanan bank yang cukup banyak diantaranya Bank BNI, BCA, BRI, BSM, CIMB NIAGA, dan masih banyak lagi.

Kegiatan yang dilakukan diKantor jasa Penilai Publik Hari Utomo dan rekan adalah menerima order dari bank maupun internal manajemen untuk melakukan survey lapangan mengambil gambar tampak dalam dan tampak luar asset, mencari data pembanding untuk digunakan dalam menentukan 30 nilai pasar dan nilai likuidasi, kemudian menyajikan dalam sebuah laporan penialian, dan menyerahkan laporan penilaian tersebut kepada pihak-pihak yang memberi tugas. Nilai pasar dan likuidasi yang dihasilkan harus dapat dipertanggung jawabkan oleh penilai jika suatu saat nilai tersebut dipertanyakan, karena nilai yang dicantumkan dalam laporan penilaian akan digunakan sebagai acuan penentuan diterimanya suatu kredit atau tidak oleh pihak bank.

2.2 Visi dan Misi

Visi Kantor Jasa Penilai Publik Hari Utomo dan Rekan

Visi dari kantor jasa penilai publik Hari utomo dan rekan adalah menjadi penyedia jasa penilai properti dan penilai bisnis yang handal, profesional, dan terpercaya.

Misi Kantor Jasa Penilai Publik Hari Utomo dan Rekan

Misi utama Kantor Jasa Penilai Publik dan Rekan adalah mengaplikasikan keahlian di bidang penilaian properti dan penilai bisnis untuk memberikan jasa penilaian yang berkualitas dan menjunjung tinggi kepercayaan klien, dengan mengacu pada Standar Penilaian Indonesia (SPI).

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Kegiatan yang dilakukan di Kantor jasa Penilai Publik Hari Utomo dan rekan adalah menerima order dari bank maupun internal manajemen untuk melakukan survey lapangan mengambil gambar tampak dalam dan tampak luar asset, mencari data pembanding untuk digunakan dalam menentukan nilai pasar dan nilai likuidasi, kemudian menyajikan dalam sebuah laporan penilaian, dan menyerahkan laporan penilaian tersebut kepada pihak-pihak yang memberi tugas. Nilai pasar dan likuidasi yang dihasilkan harus dapat dipertanggung jawabkan oleh penilai jika suatu saat nilai tersebut dipertanyakan, karena nilai yang dicantumkan dalam laporan penilaian akan digunakan sebagai acuan penentuan diterimanya suatu kredit atau tidak oleh pihak bank.

a. Pimpinan Pusat :

- Mengawasi perusahaan secara keseluruhan.

b. Pimpinan Cabang

- Mengawasi. terhadap perusahaan perwakilan, untuk dipertanggung jawabkan kepada pimpinan pusat

c. Pimpinan Perwakilan

- Mengawasi. Kinerja kantor perwakilan

d. Wakil Pimpinan Perwakilan

- Membantu pimpinan dalam mengawasi kinerja kantor
- Mampu menggantikan peran supervisor jika supervisor tidak masuk kerja.

e. Supervisor

- Mengecek laporan penilai
- Membuat database semua laporan penilai yang telah diteliti

f. Penilai

- Melakukan survey lapangan asset besar seperti Gedung, Apartemen hotel, gudang, tanah sawah, dan lain-lain.
- Mengerjakan laporan
- Mengirimkan hasil nilai pasar dan likuidasi ke supervisor pusat dan supervisor kantor perwakilan
- Mencetak laporan.

g. Surveyor

- Melakukan survey lapangan asset KPR
- Mengerjakan laporan
- Mengirimkan hasil nilai pasar dan likuidasi ke supervisor pusat dan supervisor kantor perwakilan
- Mencetak laporan.

h. Kepala Admin

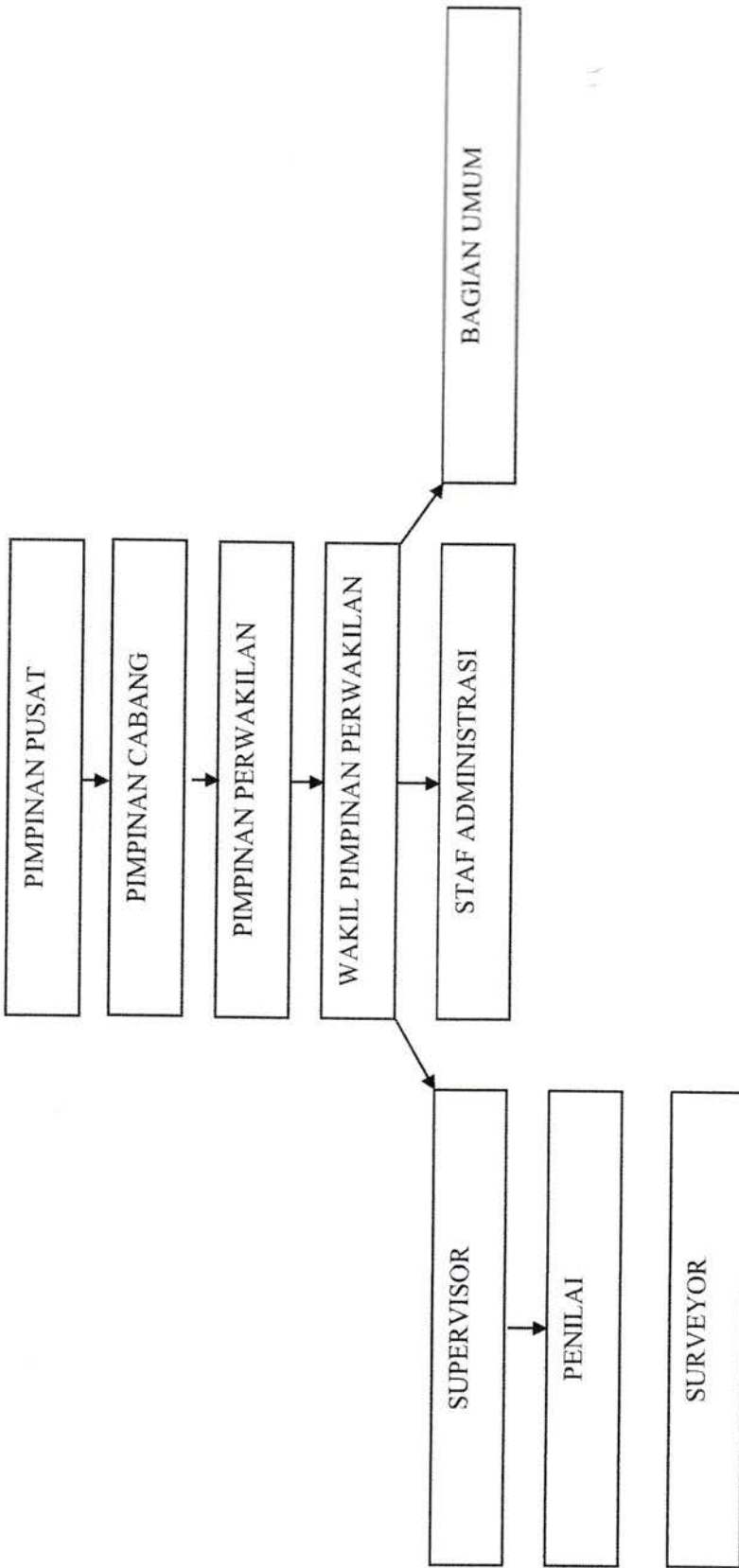
- Membuat laporan produksi ke kantor pusat setiap bulan
- Membuat penawaran dan Surat perjanjian kerja
- Penentuan Fee atau harga Appraisal
- Membuat laporan keuangan kantor perwakilan

- Menghubungi debitur dan pihak bank serta menyiapkan laporan yang akan dikirim ke bank

i. Bagian Umum

- Membantu dalam cetak dan pengerjaan laporan
- Mengantar laporan ke bank

2.4 Struktur Organisasi KJPP Hari Utomo & Rekan



BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN KKL

3.1 Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

Adapun aktivitas yang dilakukan penulis selama kegiatan KKL tentu sangat berguna, karna penulis diberikan keleluasaan dan kepercayaan untuk mengetahui berbagai kegiatan. Diantaranya sebagai berikut:

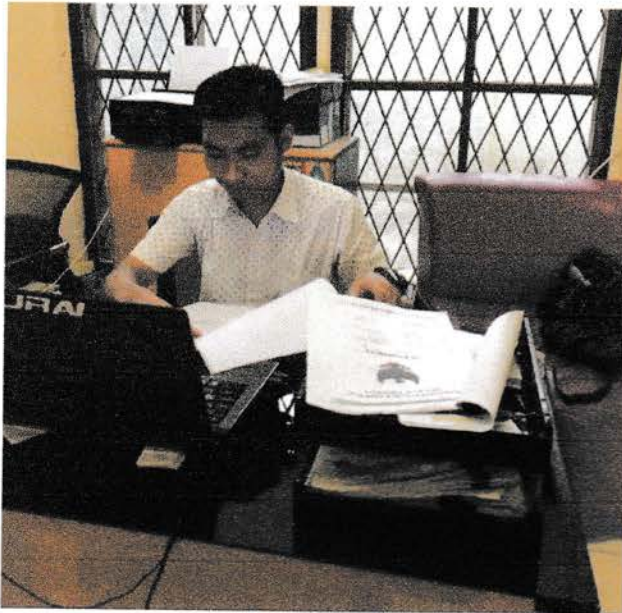
1. Melakukan survey lapangan asset besar seperti Gedung, Appartemen hotel, gudang, tanah sawah, dan lain-lain.

Kegiatan melakukan survey lapangan ini bertemu dengan pihak eksternal perusahaan yang berhubungan dengan perusahaan..kegiatan ini menggunakan banyak praktik komunikasi interpersonal.



2. Mengerjakan laporan

Hasil survey lapangan tersebut akan dibuat dalam bentuk laporan untuk ditindak lanjuti oleh divisi lain.



3. Mencetak laporan

Laporan yang telah dibuat akan dicetak sesuai dengan hasil survey yang telah dilakukan.



BAB IV

ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN

4.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi merupakan proses komunikasi yang penyampaian pesannya dilakukan secara tatap muka oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh orang lain, baik lebih atau sekelompok orang dengan tujuan agar penerima pesan bisa menerima langsung pesan dan memberikan umpan bali (*feedback*). Begitu juga dengan defenisi komunikasi interpersonal menurut Hardjana (2003:85) menyatakan bahwa:

“komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antara dua orang atau lebih dimana pengirim pesan (komunikator) dapat menyampaikan secara langsung dan penerima pesan dapat memberi umpan balik secara langsung.”

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dikemas dalam bentuk verbal dan non verbal. Seperti komunikasi pada umumnya, komunikasi interpersonal selalu mencakup dua hal pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan disampaikan atau dilakukan secara verbal dan non verbal. Dua unsur tersebut sebiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesan. Menurut Widjaja (2000:8) komunikasi interpersonal adalah

Proses pertukaran informasi serta pemindahan pengertian antara dua orang atau lebih dari kelompok kecil dengan efek maupun umpan balik. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang emnimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang

diharapkan komunikator. Efek yang ditimbulkan oleh komunikasi dapat diklasifikasikan kepada:

1. Efek kognitif, yaitu bila ada perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, dipersepsi oleh komunikan atau yang berkaitan dengan pikiran dan nalar/rasio. Dengan kata lain, pesan yang disampaikan ditujukan kepada pikiran komunikan.
2. Efek afektif, yaitu bila ada perubahan pada apa yang dirasakan atau yang berhubungan dengan perasaan. Dengan kata lain, tujuan komunikator bukan saja agar komunikan tahu tapi juga tergerak hatinya.
3. Efek konatif, yaitu perilaku yang nyata yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan, kebiasaan, atau dapat juga dikatakan menimbulkan itikad baik untuk berperilaku tertentu dalam arti kita melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik. Dalam buku komunikasi interpersonal Alo Liliweri mengutip pendapat Joseph A Devito mengenai ciri komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu:

- a. Keterbukaan (openness)

Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikannya. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya.

Memang ini mungkin menarik, tetapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut dan wajar.

Aspek kedua mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikan bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya.

b. Empati (empathy)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang sehingga dapat mengkomunikasikan empati, baik secara verbal maupun non-verbal.

c. Dukungan(*supportiveness*)

Situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategik.

d. Rasa positif(*positiveness*)

Rasa positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain, memiliki keyakinan atas kemampuannya untuk mengatasi persoalan, peka terhadap kebutuhan orang lain, pada kebiasaan sosial yang telah diterima. Dapat memberi dan menerima pujian tanpa pura-pura memberi dan menerima penghargaan tanpa merasa bersalah.

e. Kesetaraan(*Equality*)

Kesetaraan merupakan perasaan sama dengan orang lain, sebagai manusia tidak tinggi atau rendah, walaupun terdapat perbedaan dalam kemampuan tertentu, latar belakang keluarga atau sikap orang lain terhadapnya.

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan maka kita perlu bersikap

terbuka, sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap yang paling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan.

Komunikasi interpersonal pada umumnya dilaksanakan karena adanya berbagai faktor pendorong dari komunikan. Menurut Devito (1997:17), *“Interpersonal communication is defined as communication that takes place between two person who have a clearly established relationship; the people are in some way “connected”*. Komunikasi yang terjadi antara dua orang (*dyadic*) sudah pasti merupakan komunikasi interpersonal. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai komunikasi yang berlangsung antara dua orang melalui jalur-jalur yang memungkinkan adanya umpan balik secara langsung dan dilakukan secara tatap muka dengan tujuan untuk memelihara hubungan.

Ada tiga strategi komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis antara penilai dengan pihak eksternal perusahaan :

a. Komunikasi sebagai aksi atau komunikasi satu arah

Komunikator berperan aktif sebagai pemberi aksi dan komunikasi sebagai penerima aksi. Bentuk ini adalah ceramah yang pada dasarnya adalah komunikasi satu arah, atau komunikasi sebagai aksi. Dalam komunikasi ini penilai berperan sebagai pemberi aksi dan customer berperan sebagai penerima aksi penilai aktif dan

Komunikator pasif. Ceramah pada dasarnya adalah komunikasi satu arah atau komunikasi sebagai aksi.

b. Komunikasi sebagai interaksi atau komunikasi dua arah

Komunikasi sebagai interaksi atau komunikasi dua arah, komunikator dan komunikan dapat berperan sama yakni pemberi aksi dan penerima aksi. Keduanya dapat saling memberi dan menerima aksi. Pada komunikasi ini driver dan customer berperan sama yaitu pemberi aksi dan penerima aksi.

c. Komunikasi banyak arah atau komunikasi sebagai transaksi

Komunikasi ini tidak hanya melibatkan interaksi yang dinamis antar driver dan customer tetapi juga melibatkan interaksi yang dinamis antara customer dan customer lainnya. Komunikasi banyak arah atau komunikasi sebagai transaksi, Komunikasi tidak hanya melibatkan interaksi dinamis antara komunikator dan komunikan tetapi juga dapat melibatkan interaksi dinamis antara unsur-unsur komunikan lainnya.

d. Jaringan Komunikasi

Secara sederhana, definisi jaringan komunikasi adalah "siapa berbicara dengan siapa atau kepada siapa". Selanjutnya Vito mendefinisikan jaringan komunikasi sebagai satu saluran atau jalan tertentu yang digunakan untuk meneruskan pesan dari satu orang ke orang lain. Kemudian Gonzales mengatakan bahwa hubungan siapa dengan siapa dapat diilustrasikan dalam sebuah sosiogram yang berguna untuk menelusuri jaringan informasi ataupun difusi suatu inovasi. Roger

dan Kincaid membedakan pola atau model Jaringan Komunikasi ke dalam Jaringan Personal Jari-jari (Radial Personal Network) dan Personal Jaringan Saling mengunci (Interlocking Personal Network). Model jaringan demikian bersifat memusat dan menyebar. Jaringan personal yang memusat (interlocking) mempunyai derajat integrasi yang tinggi. Sementara suatu Jaringan personal yang menyebar (radial) mempunyai derajat integrasi yang rendah, namun mempunyai sifat keterbukaan terhadap lingkungannya. Selanjutnya Rogers dan Kincaid menegaskan, individu yang terlibat dalam Jaringan komunikasi interlocking terdiri dari individu-individu yang homopili, namun kurang terbuka terhadap lingkungannya.

4.2. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah berusaha meningkatkan hubungan insani, menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain (Canggara, 2004: 33). Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup.

Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi (Canggara, 2004: 56). Adapun fungsi lain dari

komunikasi interpersonal adalah :

- a. Mengetahui diri sendiri dan oranglain.
- b. Komunikasi antar pribadi memungkinkan kita untuk mengetahui lingkungan kita secara baik.
- c. Menciptakan dan memelihara hubungan baik antarpersonal.
- d. Mengubah sikap dan perilaku.
- e. Bermain dan mencari hiburan dengan berbagai kesenangan pribadi.
- f. Membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

Fungsi global dari pada komunikasi antar pribadi adalah menyampaikan pesan yang umpan baliknya diperoleh saat proses komunikasi tersebut berlangsung.

4.3 Analisis Kegiatan Komunikasi Interpersonal di KJPP Hari Utomo & Rekan

KJPP Hari Utomo & Rekan perusahaan dibidang pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen pada bidang yang dikuasai. Dalam melayani konsumen, perusahaan menggunakan komunikasi interpersonal yang baik dalam memberikan pelayanan kepada klien. Kegiatan survey memerlukan komunikasi interpersonal guna menjalin hubungan yang baik dengan pihak-pihak eksternal perusahaan. Teknik komunikasi interpersonal perlu dikuasai pada bagian penilai guna menimbulkan sikap keterbukaan dari customer .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Kuliah Kerja Lapangan yang dilakukan oleh Penulis selama satu bulan di KJPP Hari Utomo & Rekan, penulis telah membuat laporan akhir Kuliah Kerja Lapangan ini dan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. KJPP Hari Utomo & Rekan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka menggunakan komunikasi interpersonal yang berguna untuk pendekatan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan perusahaan.
2. KJPP Hari Utomo & Rekan memiliki berbagai bagian yang berhubungan langsung dengan pihak luar, salah satunya adalah bagian penilai. Berhubungan dengan pihak luar perusahaan seperti kegiatan survey Gedung dll.
3. Selama menjalankan Kuliah Kerja Lapangan penulis mendapatkan pengalaman yang sangat berharga dalam dunia kerja, khususnya mengenai Komunikasi Interpersonal. Selain menambah wawasan dan pengalaman penulis mengenai dunia kerja pada bagian yang berhubungan langsung dengan pihak eksternal perusahaan, penulis juga belajar cara bekerja dengan baik dan pentingnya keramahan dalam setiap melayani publik apapun kondisinya.

5.2 Saran

Saran untuk tempat melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan :

1. Seorang praktisi penilai sebaiknya memiliki aturan tersendiri tentang penampilan, dikarenakan berhubungan langsung dengan pihak eksternal perusahaan yang berhubungan langsung dengan orang banyak.

2. Ada baiknya melakukan pekerjaan tidak hanya berdasarkan tupoksi, tapi meningkatkan loyalitas pada perusahaan.

Saran untuk Mahasiswa Ilmu Komunikasi :

1. Agar mahasiswa dapat memanfaatkan pengalamannya untuk dapat mempersiapkan diri di dunia kerja.
2. Jangan cepat berpuas diri ketika mendapatkan pujian bahwa hasil kinerja baik.

Saran untuk Universitas Medan Area Prodi Ilmu Komunikasi:

1. Pihak Universitas diharapkan untuk lebih mempersiapkan program KKL ini, seperti pembimbing yang sebaiknya selalu memantau Mahasiswa agar tidak melakukan kesalahan yang membuat buruk citra Universitas.
2. Ada baiknya pihak Universitas memberi rekomendasi bagi mahasiswa agar melakukan kegiatan KKL yang sesuai dengan jurusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia, Kuliah Dasar, Edisi Lima*. Jakarta : Profesional Book
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta : Rineka Cipta.



**KULIAH KERJA LAPANGAN
DI PENILAIAN
KJPP HARI UTOMO & REKAN**

NAMA : M ADITYA UTAMA
NPM : 158530050
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
LOKASI KKL : KJPP HARI UTOMO & REKAN
ALAMAT : JALAN KARYA WISATA GEDUNG JOHOR KEC
MEDAN JOHOR SUMATERA UTARA

NO.	HARI / TANGGAL	Catatan/ Kegiatan Harian	PARAF MAHASISWA	PARAF PEMBIMBING
1.	SENIN / 13-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
2.	SELASA / 14-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
3.	RABU / 15-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
4.	KAMIS / 16-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
5.	JUMAT / 17-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
6.	SENIN / 20-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
7.	SELASA / 21-07-2020	Menyusun laporan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
8.	RABU / 22-07-2020	Survey ke lapangan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
9.	KAMIS / 23-07-2020	Survey ke lapangan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>
10.	JUMAT / 24-07-2020	Survey ke lapangan	<i>Huf</i>	<i>[Signature]</i>

11.	SENIN / 27-07-2020	Membantu membuat dan mencetak laporan	Huf	7
12.	SELASA / 28-07-2020	Membantu membuat dan mencetak laporan	Huf	7
13.	RABU / 29-07-2020	Membantu membuat dan mencetak laporan	Huf	7
14.	KAMIS / 30-07-2020	Membantu membuat dan mencetak laporan	Huf	7
15.	JUMAT / 31-07-2020	Membantu membuat dan mencetak laporan	Huf	7
16.	SENIN / 03-08-2020	Mengantar hasil laporan ke Bank BCA	Huf	7
17.	SELASA / 04-08-2020	Mengantar hasil laporan ke Bank Permata	Huf	7
18.	RABU / 05-08-2020	Mengantar hasil laporan ke Bank BRI	Huf	7
19.	KAMIS / 06-08-2020	Mengantar hasil laporan ke Bank Bjb	Huf	7
20.	JUMAT / 07-08-2020	Survei ke lapangan	Huf	7
21.	SENIN / 10-08-2020	Menyusun laporan	Huf	7
22.	SELASA / 11-08-2020	Menyusun laporan	Huf	7
23.	RABU / 12-08-2020	Menyusun laporan	Huf	7

MEDAN, 12 AGUSTUS 2020

KEPALA CABANG

KJPP HARI UTOMO dan REKAN



MUHAMMAD IQBAL, SP. MAPPI (Cert)

MAPPI : 00-S-01303